Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion 2012-2013

Pour des relations du travail **harmonieuses**,
des conditions **équitables**
et des milieux de travail **sains**

Québec

Cette publication a été rédigée et produite par le ministère du Travail.

Dans ce texte, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal -- 2013

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-68747-4 (imprimé), 978-2-550-68748-1 (en ligne)

ISSN : 1709-3678 (imprimé), 1708-6728 (en ligne)

© Gouvernement du Québec

Avant-propos

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère du Travail respecte les dispositions de la Loi sur l'administration publique en matière de reddition de comptes (L.Q., 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2012-2013.

Le rapport décrit, dans la première partie, l'organisation du Ministère et le contexte général. La deuxième partie concerne les résultats du ministère du Travail. Cette section comprend d'abord le tableau sommaire des résultats, ainsi qu'un état des résultats obtenus par rapport au *Plan stratégique 2009-2012*, qui est toujours en vigueur, et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013*. Les résultats des activités non prévues dans le plan stratégique y sont aussi précisés. Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* fait également état des engagements du Ministère sur la qualité des services énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens.

La troisième partie contient les renseignements sur l'utilisation des ressources, soit les ressources humaines, financières et matérielles.

Enfin, la quatrième et dernière partie présente les exigences législatives et gouvernementales dont le ministère du Travail est tenu de rendre compte.

Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre, pour dépôt à l'Assemblée nationale, le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère du Travail. Conformément aux modalités de la Loi sur l'administration publique, ce rapport rend fidèlement compte des actions menées au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2013.

En le parcourant, vous remarquerez les efforts consentis par le Ministère pour contribuer à la croissance économique et au développement social du Québec par la promotion de conditions de travail équitables, de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre du Travail,

Agnès Maltais
Québec, septembre 2013

Message de la sous-ministre

Madame Agnès Maltais
Ministre du Travail

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère du Travail. Il fait état des résultats obtenus au regard des priorités du gouvernement ainsi que des objectifs et engagements présentés, notamment, dans notre plan stratégique et dans notre plan annuel de gestion des dépenses.

Il traite également de la gestion des ressources et des exigences législatives et gouvernementales dont le Ministère doit rendre compte. Le rapport contient un rapport de validation attestant de la justesse et de la cohérence de l'information présentée.

Je tiens à souligner la qualité du travail et le dévouement du personnel et des gestionnaires dans l'accomplissement de la mission du Ministère.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre du Travail,

Manuelle Oudar
Québec, septembre 2013

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Manuelle Oudar
Sous-ministre
Ministère du Travail

Madame la Sous-ministre,

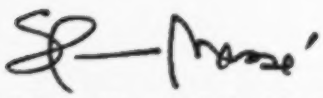
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* qui est toujours en vigueur pour l'année financière 2012-2013 et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013* du ministère du Travail. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de votre ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* qui est toujours en vigueur pour l'année financière 2012-2013 et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, 13 septembre 2013

Table des matières

1-Le ministère du Travail et son environnement 10
L'organisation 10
Le contexte général 15

2-Présentation des résultats 22
Sommaire des résultats obtenus 22
Résultats obtenus quant aux objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* 29

ORIENTATION 1 – Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité 30
AXE D'INTERVENTION 1 – Le renforcement du réseautage 30
AXE D'INTERVENTION 2 – Les propositions de modifications législatives et réglementaires 31

ORIENTATION 2 – Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux 34
AXE D'INTERVENTION 3 – Les études documentaires et la diffusion de l'information 34

ORIENTATION 3 – Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties 37
AXE D'INTERVENTION 4 – L'offre de services en relations du travail 37
AXE D'INTERVENTION 5 – L'expertise médicale 38

ORIENTATION 4 – Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail 41
AXE D'INTERVENTION 6 – Le maintien des capacités et le partage des connaissances 41
AXE D'INTERVENTION 7 – La qualité de vie au travail 42

Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013* 44
Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012* 48
Déclaration de services aux citoyens 54

3-Utilisation des ressources 58
Ressources humaines 58
Ressources budgétaires et financières 60
Ressources informationnelles 62
Règles pour les bonis au rendement 64

4-Exigences législatives et gouvernementales 65
Accès à l'égalité en emploi 65
Allègement réglementaire 69
Développement durable et changements climatiques 69
Égalité entre les femmes et les hommes 76
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration 76
Protection des renseignements personnels 76
Politique de financement des services publics 77
Recommandations du Vérificateur général du Québec 77

Liste des graphiques et des tableaux

Figure 1
Organigramme administratif (au 31 mars 2013) 14

Tableau 1
Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2012 18

Tableau 2
Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec 18

Graphique 1
Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2003 à 2012 18

Graphique 2
Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2003 à 2012 19

Graphique 3
Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2003 à 2012 19

Graphique 4
Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2003 à 2012 20

Tableau 3
Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail selon le principal point en litige au Québec en 2010, 2011 et 2012 21

Tableau 4
Nombre de demandes et de nominations d'arbitres de griefs et de différends 45

Graphique 5
Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage, 2003-2004 à 2012-2013 46

Tableau 5
Dossiers conclus durant l'année 47

Graphique 6
Bilan des enquêtes, 2002-2003 à 2012-2013 48

Tableau 6
Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale 51

Graphique 7
Évolution du volume d'avis produits, 2002-2003 à 2012-2013 51

Graphique 8
Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2002-2003 à 2012-2013 52

Tableau 7
Demandes d'évaluation par la CSST 52

Tableau 8
Délai moyen de traitement 53

Tableau 9
Fréquentation du site Web 54

Tableau 10
Publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2012-2013 56

Tableau 11
Autres résultats pour les téléchargements des publications 56

Tableau 12
Appels téléphoniques et courriels 57

Tableau 13
Nombre de personnes qui occupent un poste, par secteur, au 31 mars 2013 58

Tableau 14
Taux de départ volontaire du personnel régulier (en %) 59

Tableau 15
Activités de développement des ressources humaines, résultats en 2012-2013 59

Tableau 16
Évolution des dépenses en formation 60

Tableau 17
Jours de formation selon les catégories d'emploi 60

Tableau 18
Budget et dépenses (en k$) 60

Tableau 19
Évolution des dépenses par orientation stratégique (en k$) 61

Tableau 20
Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013 63

Tableau 21
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2012-2013. 63

Tableau 22
Embauche totale au cours de la période de 2012-2013 65

Tableau 23
Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013 66

Tableau 24
Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (en %) 66

Tableau 25
Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs 67

Tableau 26
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2013 67

Tableau 27
Taux d'embauche des femmes en 2012-2013. 67

Tableau 28
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 69

Tableau 29
Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au courant de l'année 2012-2013. 77

1 Le ministère du Travail et son environnement

L'organisation

La mission

Contribuer à la croissance économique et au développement social du Québec par la promotion de conditions de travail équitables, de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses qui favorisent la performance des organisations.

Le Ministère veille à ce que son offre de services à la population contribue au renforcement de l'équité, du respect de la personne, de la qualité des milieux de travail et de la performance des organisations.

La mission ministérielle s'appuie sur les pouvoirs conférés à la ministre en vertu de la Loi sur le ministère du Travail. Cette dernière confie à la ministre les responsabilités suivantes :

- favoriser l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés, ainsi qu'avec les associations qui les représentent;
- adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie;
- faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail;
- promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, des organisations et du marché du travail.

La mission du ministère du Travail s'inscrit par ailleurs dans une perspective de développement durable. Ainsi, le Ministère vise à maintenir des relations de travail harmonieuses, à préserver un dialogue social qui soit respectueux, à soutenir des approches préventives et innovatrices.

« Contribuer à la croissance économique et au développement social du Québec par la promotion de conditions de travail équitables, de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses qui favorisent la performance des organisations. »

Les valeurs organisationnelles

Les actions du Ministère visent à promouvoir un cadre réglementaire reconnu et respecté pour son équité, son efficacité et sa cohérence. Ses services sont offerts de manière efficace, neutre et intègre. L'éthique est au cœur de son action.

La population desservie

La population desservie par le Ministère comprend :

- les citoyens en situation d'emploi;
- les employeurs et les associations patronales;
- les personnes salariées et les associations syndicales;
- divers groupes d'intérêts et de défense des droits;
- les spécialistes et les intervenants en relations du travail;
- les chercheurs, les enseignants et les étudiants dans le domaine du travail.

L'offre de services aux citoyens

Le ministère du Travail s'engage, dans sa Déclaration de services aux citoyens, à :

- servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais;
- garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision;
- cerner rapidement l'essentiel des besoins et y apporter une réponse appropriée;
- fournir l'information la plus complète et précise possible.

Les services offerts par le Ministère se déploient dans quatre domaines :

1. **Le soutien à la prise de décision des autorités ministérielles et gouvernementales**
   - Avis et recommandations pour des projets législatifs et réglementaires
   - Études d'impact et évaluation des changements législatifs et réglementaires

2. **Les relations du travail**
   - Service de conciliation-médiation en matière de contrats collectifs de travail, de médiation préarbitrale de griefs et de médiation en amélioration des relations du travail
   - Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du *Code du travail*
   - Désignation d'arbitres de griefs et arbitrage de différends
   - Évaluation médicale des victimes d'accidents du travail ou d'une maladie professionnelle

« Une organisation reconnue pour l'excellence de ses interventions en matière de travail. »

3. L'information sur le travail

- Information générale et orientation vers les ressources gouvernementales appropriées
- Renseignements sur les lois et les règlements en vigueur ainsi que sur les droits individuels et collectifs du travail
- Recherches et analyses sur les tendances marquantes et les sujets liés aux milieux de travail
- Production et diffusion de données statistiques sur le travail, particulièrement en matière de relations du travail
- Information sur les pratiques innovatrices et exemplaires adoptées dans les milieux de travail et en matière de relations du travail

4. L'octroi des permis de service de référence de main-d'œuvre

- Administrer le régime de délivrance des permis
- Recevoir et traiter toute plainte relative aux références de salariés de l'industrie de la construction
- Tenir à jour un registre des associations titulaires d'un permis dans lequel sont consignés :
  - les renseignements apparaissant sur le permis;
  - le code d'éthique et les règles de régie interne en matière de référence de main-d'œuvre;
  - les restrictions, suspensions, révocations ou refus de renouvellement de permis.

La vision

Une organisation reconnue pour l'excellence de ses interventions en matière de travail.

Le Ministère offre aux citoyens les services d'un État moderne et efficace qui est à l'écoute de leurs besoins et de leurs préoccupations.

Il veille à ce que les acteurs du monde du travail demeurent confiants quant à la neutralité et à l'équité de ses interventions, à l'objectivité des analyses qui soutiennent la prise de décision gouvernementale et à la qualité de l'information qu'il produit. Bref, le rôle du Ministère repose sur la poursuite de l'excellence de ses interventions en matière de travail.

Voué à l'intérêt public, le Ministère accomplit son mandat dans le respect des lois et de l'éthique. Le personnel en place agit avec intégrité et compétence en vue de fournir des services de qualité, d'entretenir avec les usagers des rapports courtois et respectueux, d'assurer l'impartialité nécessaire à la prise de décision et de protéger la confidentialité des renseignements personnels.

L'organisation administrative

La sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui de deux sous-ministres adjoints, l'un aux politiques et à la recherche et l'autre aux relations du travail. Elle conseille la ministre, coordonne et supervise les activités ministérielles, et définit les priorités de l'organisation. Les activités intergouvernementales et internationales du Ministère font aussi partie de son champ d'activité. Dans la réalisation de ses mandats, la sous-ministre peut compter sur le Bureau de la sous-ministre, la Direction des communications, le Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre ainsi que sur le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

Le Bureau de la sous-ministre

Le Bureau de la sous-ministre a la responsabilité d'assurer les liens entre le Ministère et le cabinet de la ministre, les organisations centrales (notamment le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère du Conseil exécutif) et les organismes relevant de la responsabilité de la ministre du Travail.

Le Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre

Les associations syndicales et patronales définies dans la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction sont autorisées à référer de la main-d'œuvre sous réserve d'être titulaire d'un permis délivré par le ministère du Travail. Elles devront obligatoirement transiger via le Service de référence qui doit être mis en place à la Commission de la construction du Québec (CCQ). Par souci d'indépendance, le ministère du Travail s'est vu confier la responsabilité de l'octroi de ces permis. Cela inclut toutes les activités qui y sont liées tels le traitement des plaintes, les enquêtes et les révocations de permis, le cas échéant, conformément à la réglementation adoptée le 28 novembre 2012.

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) réunit, depuis 1968, les dirigeants des associations patronales et syndicales les plus représentatives au Québec et le ministère du Travail. Organisme de consultation, il joue un rôle stratégique en soutenant activement le dialogue et la concertation entre les acteurs du milieu dans leurs efforts pour surmonter les défis qui confrontent le monde du travail.

La mission du CCTM est de promouvoir le dialogue social et les consensus entre les associations d'employeurs et de travailleurs, de même qu'entre ces associations et les autorités publiques. En agissant ainsi, il contribue à définir l'action gouvernementale en matière de travail et de main-d'œuvre et favorise l'établissement de conditions de travail justes et équitables de même qu'une économie prospère et solidaire.

La composition du CCTM et les activités réalisées en 2012-2013 sont présentées plus en détail dans la section « Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012* » du présent rapport.

Le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

Des enquêtes sont menées sous l'autorité de la sous-ministre adjointe aux relations du travail au regard de pratiques interdites en vertu du *Code du travail*.

Le Bureau d'évaluation médicale

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) relève de la sous-ministre adjointe aux relations du travail. En vertu du mécanisme d'évaluation médicale prévu par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, il est appelé à rendre un avis médical lorsqu'il y a divergence d'opinions entre le médecin qui a charge du travailleur et celui désigné par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), ou lorsque la CSST requiert un avis sans qu'il y ait divergence d'opinions.

La Direction générale des relations du travail

La Direction générale des relations du travail (DGRT) a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports collectifs de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes, en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue social. Ses services sont offerts, à Montréal, par la Direction de la médiation-conciliation et de la prévention et, à Québec, par la Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage.

La DGRT offre des services de médiation aux parties patronale et syndicale afin de les aider à régler des différends au moment de la négociation de contrats collectifs de travail. Ses services comprennent également la médiation préarbitrale de griefs, notamment sur des dossiers de harcèlement psychologique. De plus, elle offre des services de médiation en matière d'amélioration des relations du travail; le médiateur intervient alors sur la dynamique

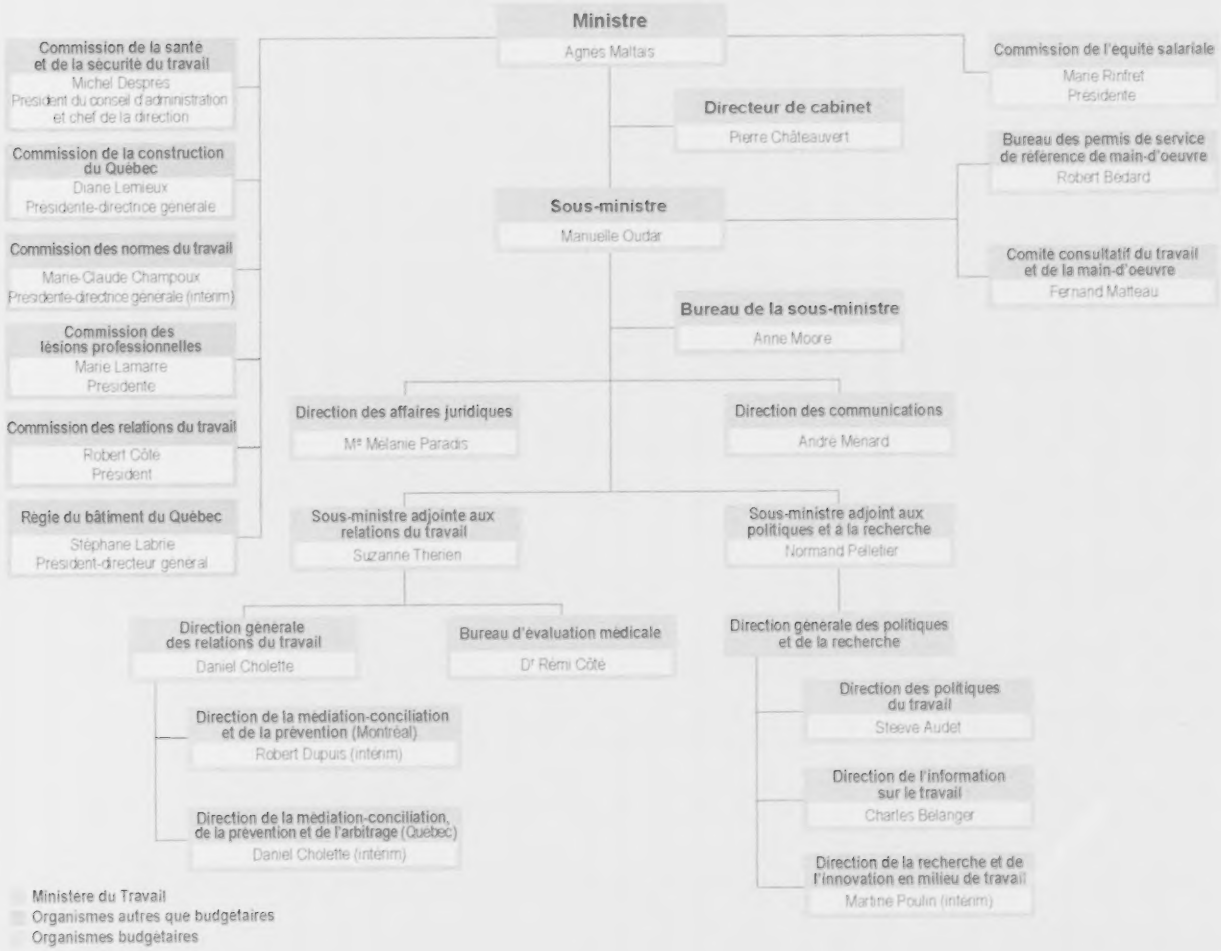
de la relation dans le but d'amener les deux parties à améliorer et à augmenter leur capacité à résoudre des problèmes contractuels ou relationnels.

À Québec, la Direction concernée offre les services de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitrage de différends.

La Direction générale des politiques et de la recherche

La Direction générale des politiques et de la recherche (DGPR) est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions de travail et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations

Figure 1
Organigramme administratif (au 31 mars 2013)



professionnelles et des lois du travail placées sous la responsabilité de la ministre du Travail. Elle veille également à la réalisation d'études et de recherches au regard des mêmes objets, conformément à la Loi sur le ministère du Travail, afin de suivre l'évolution des conditions de travail et des relations du travail. De plus, elle représente le Ministère au sein de divers comités ministériels et interministériels chargés d'élaborer ou de mettre en œuvre des politiques, des plans d'action ou encore, d'étudier diverses problématiques émergentes.

La Direction générale comprend trois unités : la Direction des politiques du travail, la Direction de l'information sur le travail et la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail.

La Direction des politiques du travail est responsable de l'élaboration des politiques dans le domaine du travail, tant au regard des conditions de travail que des relations du travail. Elle élabore des projets de loi et règlements adaptés à la réalité et à l'évolution des milieux de travail tout comme elle formule des avis sur les modifications proposées par d'autres ministères. À cette fin, elle rédige les mémoires et autres documents utiles à la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

La Direction de l'information sur le travail a le mandat de produire et de diffuser des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions de travail et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère : le système de gestion des relations du travail (GRT). Cette direction est aussi responsable de l'élaboration et de la mise en application du système CORAIL qui fournit des informations en ligne sur les relations du travail.

La Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail effectue des analyses, des enquêtes et des synthèses dans les domaines des relations du travail, de l'organisation du travail et des aspects collectifs de la gestion des ressources humaines. Elle soutient les travaux de la Direction des politiques du travail ainsi que la prise de décision ministérielle, notamment par la réalisation d'études d'impact au moment de modifications législatives ou réglementaires. Elle contribue aussi à colliger des données sur des caractéristiques et de nouvelles tendances dans les milieux de travail. Enfin, elle participe à la diffusion de pratiques en milieu de travail qui sont innovatrices ou exemplaires et qui favorisent l'adaptation des organisations.

Ses partenaires

Plusieurs responsabilités relevant de la ministre du Travail sont assumées par des organismes qui sont sous son autorité. Ceux-ci sont au nombre de sept :

- la Commission de la construction du Québec;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la Commission de l'équité salariale;
- la Commission des lésions professionnelles;
- la Commission des normes du travail;
- la Commission des relations du travail;
- la Régie du bâtiment du Québec.

Le contexte général

Les conditions générales de l'économie

En 2012, la croissance économique du Québec s'est poursuivie à un rythme modéré. Le produit intérieur brut (PIB)[1] a connu une hausse de 1 % au Québec comparativement à 1,7 % en 2011[2]. Les cas de récession de certains pays membres de la zone euro et la faible croissance des États-Unis ont eu des répercussions sur la situation économique du Québec.

En effet, les exportations ont progressé de 1,7 % et les importations de 1,3 %[3]. La consommation des ménages s'est accrue de 1,1 % en 2012[4]. Toutefois, les investissements en construction résidentielle ont augmenté de 2,1 % en 2012[5]. Les investissements des entreprises ont quant à eux enregistré une hausse de 9,1 % pour la même année[6].

L'emploi[7]

Malgré la conjoncture internationale, le marché du travail au Québec affichait une performance relativement stable en 2012 comparativement à 2011, tout comme

1. PIB aux prix de base (PIR), $ enchaînés.
2. Institut de la statistique du Québec. *Principaux indicateurs économiques du Québec*. http://www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/princ_indic_accueil.htm (consulté le 3 septembre 2013).
3. Ministère des finances et de l'économie (2013, printemps). *Le point sur la situation économique et financière du Québec*. http://www.finances.gouv.qc.ca/documents/Autres/fr/AUTFR_lepoint2013.pdf, p. A17 (consulté le 3 septembre 2013).
4. Ibid, p. A9.
5. Ibid, p. A24.
6. Ibid, p. A15.
7. Institut de la statistique du Québec. État *du marché du travail au Québec : bilan de l'année 2012*. http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2013/etat_marche_travail12.pdf (consulté le 18 avril 2013).

l'Ontario et l'ensemble du Canada. Le taux de chômage du Québec et de l'Ontario s'est maintenu à 7,8 %, alors qu'il a diminué de 0,2 point de pourcentage au Canada, pour atteindre 7,2 %. Le Québec et l'Ontario ont connu une augmentation du nombre d'emplois du même ordre, soit 0,8 %; il s'agit ainsi d'une hausse de 30 800 emplois pour le Québec et de 52 400 pour l'Ontario. Pour l'ensemble du Canada, l'augmentation a été de 1,2 %, soit 201 500 emplois créés en 2012[8].

L'emploi varie différemment selon certaines caractéristiques. En 2012, les femmes et les hommes connaissaient des hausses similaires d'emploi. Les femmes ont connu en effet une hausse de 15 600 emplois (0,8 %) et les hommes suivent de près avec 15 200 emplois créés, soit une augmentation de 0,7 %. La création d'emplois a été positive chez les 25 à 54 ans et les 55 ans et plus. Pour le premier groupe d'âge, 6 000 emplois ont été créés, alors que le second groupe enregistrait une hausse de 25 600 emplois, une augmentation notable de 3,9 %. Par contre, la création d'emplois chez les 15 à 24 ans est demeurée stable, en baisse de 0,1 %. Enfin, la création d'emplois a été plus élevée dans le secteur syndiqué. On constate une perte de 2 400 emplois chez les non-syndiqués, mais un gain de 34 200 emplois chez les syndiqués.

Les salaires

En 2012, le salaire horaire moyen au Québec a augmenté de 2,9 %, pour atteindre 22,18 $[9]. Le salaire horaire moyen des syndiqués, qui est de 24,76 $[10], est supérieur au salaire moyen des non-syndiqués, à 20,47 $[11]. Pour la même année, la rémunération hebdomadaire moyenne, incluant les heures supplémentaires, a augmenté de 2,5 %, pour s'établir à 822,68 $.[12]

L'indice des prix à la consommation (IPC) indique la variation du prix d'un panier de biens et services. En 2012, la variation des prix, ou encore l'inflation, a été de 2,1 %[13]. Cette hausse est moins importante que celle de 2011, qui avait atteint 3 %. Compte tenu des hausses de salaire supérieures à l'inflation, le pouvoir d'achat des salariés s'est amélioré en 2012.

Les conventions collectives

En 2012, le nombre de conventions collectives en vigueur s'élevait à 8 559[14]. Ces conventions stipulent les conditions de travail de 1 017 243 salariés[15].

La très grande majorité des conventions en vigueur est concentrée dans le secteur tertiaire (6 446) et elle vise 845 503 travailleurs, soit plus de 83 % du total des salariés. Le secteur secondaire suit avec près du quart des conventions collectives (1 973), lesquelles assujettissent près de 16 % de l'ensemble des salariés.

Au cours de l'année 2012, 1 853 conventions collectives, visant 124 351 salariés, ont été signées. De ce nombre, 1 677 sont des renouvellements de conventions déjà existantes; elles touchent près de 94,5 % des salariés, soit 117 495 personnes. Dans le cas des 176 autres conventions, il s'agit d'une première entente entre les parties.

La répartition, par secteurs d'activité, des conventions collectives signées en 2012 est de 70,5 % pour le secteur tertiaire, de 27 % pour le secteur secondaire et de 2,5 % pour le secteur primaire. Pour les conventions collectives en vigueur, les pourcentages sont respectivement de 75,3 %, 23,1 % et 1,6 %. En ce qui concerne la proportion de salariés, le secteur primaire en comprend moins de 1 %, le secteur secondaire 16 %, et le secteur tertiaire 83 %.

Les informations sur le processus de négociation

Les événements possibles en cours de négociation[16]

En 2012, le ministère du Travail a examiné tous les règlements pour l'ensemble des conventions collectives signées durant l'année (1 853), dans tous les secteurs d'activité[17]. Les données suivantes indiquent donc le

8. Statistique Canada. Tableau 282-0002 - Enquête sur la population active (EPA), estimations selon le sexe et le groupe d'âge détaillé – annuel (personnes sauf indication contraire), CANSIM (base de données).
9. Statistique Canada. *Tableau 282-0074 - Enquête sur la population active (EPA), estimations du salaire des employés selon la permanence de l'emploi, la couverture syndicale, le sexe et le groupe d'âge, annuel (dollars courants sauf indication contraire)*, CANSIM (base de données).
10. Ibid.
11. Ibid.
12. Institut de la statistique du Québec. *Principaux indicateurs économiques du Québec*. http://www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/princ_indic_accueil.htm (consulté le 18 avril 2013).
13. Ibid.
14. Les données analysées sont basées sur les conventions collectives et les ententes régies par le *Code du travail* uniquement.
15. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail le 9 mai 2012.
16. Un événement peut être composé de plusieurs rencontres ou activités.
17. Les études antérieures à 2009 ne prenaient en compte que les règlements intervenus dans le secteur privé ainsi que dans certains organismes gouvernementaux.

nombre d'événements qui se sont produits entre les parties au cours du processus de négociation ayant mené à la signature d'une entente écrite. En effet, différents événements peuvent surgir au cours du processus de négociation afin de parvenir à une entente : la négociation directe, la médiation-conciliation, l'arrêt de travail et le recours à l'arbitrage.

La négociation directe
Lorsqu'une convention collective a été signée au terme d'une négociation directe, cela implique qu'elle l'a été sans arrêt de travail et sans que les parties aient eu recours à l'arbitrage ni à une intervention de médiation ou de conciliation du Ministère. En 2012, 83,7 % des conventions signées ont été conclues à la suite d'une négociation directe, ce qui représente une baisse de 7,2 % par rapport à 2011.

De manière plus détaillée, 33 des 46 conventions collectives signées en 2012 dans le secteur primaire ont privilégié la négociation directe. La répartition des conventions signées à la suite de cet événement est de 422 dans le secteur secondaire et de 1 096 dans le secteur tertiaire.

La médiation-conciliation
Parmi l'ensemble des conventions collectives régies par le *Code du travail*, signées et déposées en 2012, les parties ont eu recours aux services de médiation et de conciliation du ministère du Travail dans 291 cas. Environ 21 820 salariés en ont bénéficié et 176 de ces cas concernaient le secteur tertiaire, soit 60,5 % des cas.

L'arrêt de travail[18]
Les parties négociatrices peuvent également avoir recours à un arrêt de travail comme moyen de pression pour parvenir à la conclusion d'une entente écrite.

En 2012, on compte 48 conventions collectives conclues après avoir fait l'objet d'un arrêt de travail. Ces cessations de travail ont visé 6 771 salariés. De ces 48 dossiers, 39 ont également fait l'objet d'une intervention des services de médiation et de conciliation du ministère du Travail.

L'arbitrage
Le dernier type d'événement possible, au moment d'une mésentente relativement à la négociation collective, est l'arbitrage de différends. Cet arbitrage se présente au cours d'une première entente ainsi que pour le renouvellement d'une convention collective. Lorsqu'une demande d'arbitrage est soumise par les parties ou l'une d'elles, les négociations ne sont pas interrompues pour autant.

Cependant, ce recours est rarement utilisé. En 2012, seulement 11 événements de cette nature ont eu lieu. Les parties utilisent les services de médiation-conciliation avant d'avoir recours à l'arbitrage. Dans les faits, en 2012, 10 des 11 demandes de recours à l'arbitrage ont aussi fait l'objet d'une intervention de médiation-conciliation.

Les arrêts de travail en 2012

Au cours de l'année 2012[19], le nombre de conflits de travail observé a été de 68[20], comparativement à 58 en 2011. On constate cependant une baisse substantielle (32,2 %) du nombre de travailleurs touchés, ceux-ci passant de 13 947 en 2011 à 9 463 en 2012. Il en est de même pour le nombre de jours-personnes, qui a chuté, passant de 410 208 en 2011 à 248 020 en 2012, soit une diminution de 39,5 %. De fait, la durée moyenne des conflits calculée en jours civils était de 53 en 2012, comparativement à 78 en 2011.

Quelques conflits majeurs ont été à l'origine de la majorité des jours de travail perdus en 2012, soit ceux de Rio Tinto Alcan (3 unités de négociation regroupant 755 salariés et 105 700 jours-personnes perdus), de la Commission de la construction du Québec (600 salariés et 31 800 jours-personnes perdus) et de Mapei inc. (110 salariés et 18 260 jours-personnes perdus).

Par ailleurs, au regard des trois dernières décennies, nous constatons que la tendance à la baisse du nombre de conflits se poursuit en 2011 et 2012.

Les trois graphiques qui suivent illustrent bien l'évolution des arrêts de travail au Québec, tant ceux de compétence fédérale que provinciale, au cours des dix dernières années.

18. L'arrêt de travail peut être composé d'une grève ou d'un lock-out. Advenant que ces deux événements soient présents simultanément, deux événements sont comptabilisés puisque non exclusifs. Cependant, le nombre de salariés touchés n'est pas dédoublé.

19. Les données de 2012 sont préliminaires.

20. Dans cette partie, les arrêts de travail comprennent tous les conflits qui avaient lieu en cours d'année, quelle que soit la législation qui leur est associée (ex. : *Code canadien du travail*), ou qu'ils aient débuté avant 2012.

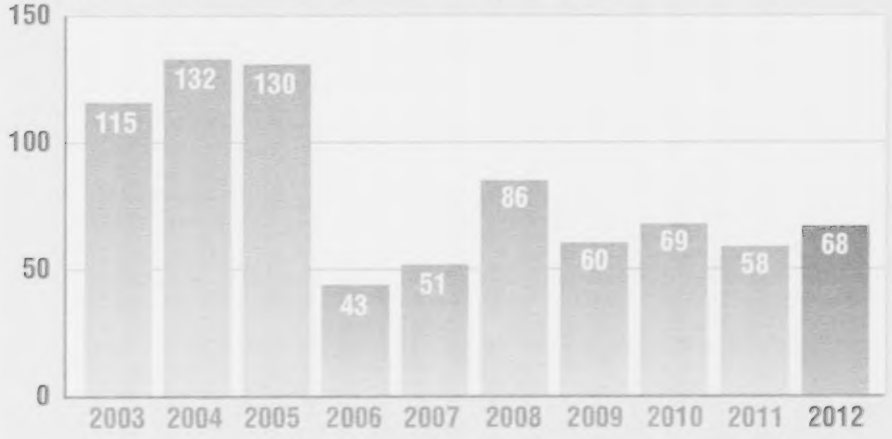
Tableau 1
Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2012

Arrêts de travail	68
Travailleurs touchés	9 463
Jours-personnes perdus	248 020

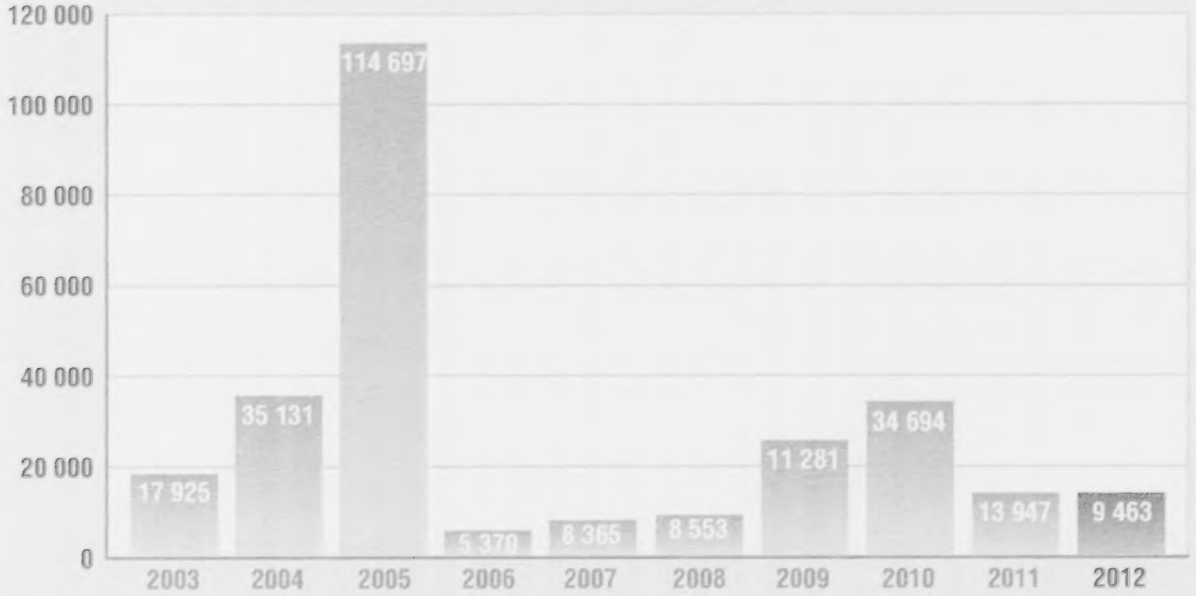
Tableau 2
Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec

1981 à 1990	272
1991 à 2000	134
2001 à 2010	91
2011 et 2012	63

Graphique 1
Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2003 à 2012

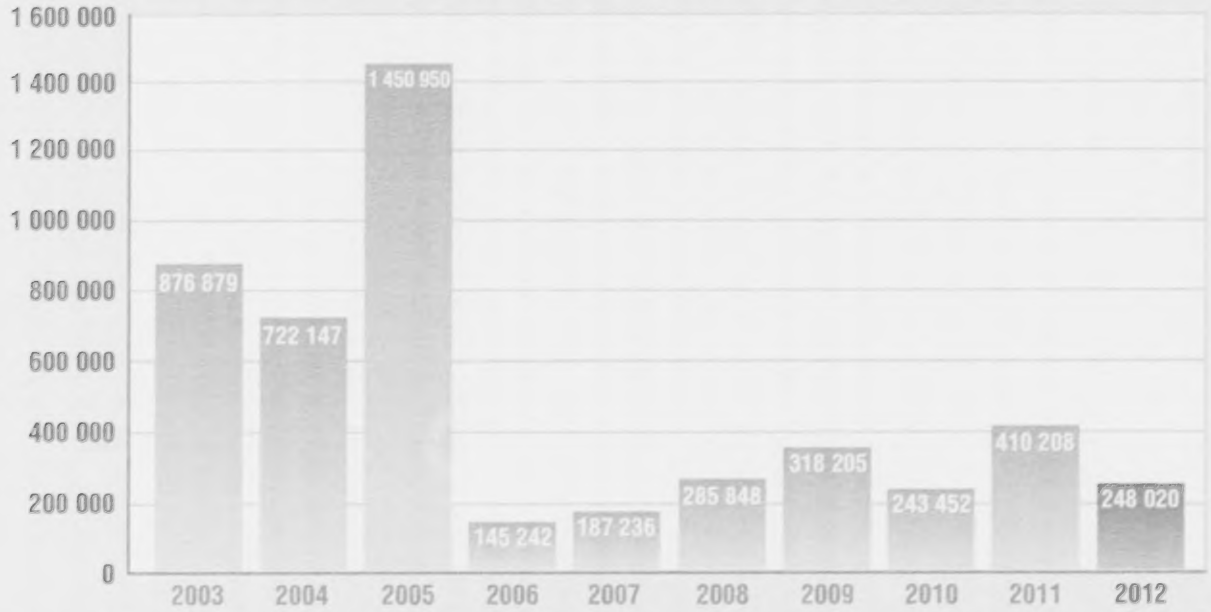


Graphique 2
Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2003 à 2012



Les données présentées pour l'année 2011 sont des mises à jour tandis que celles de la même année inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* étaient des données préliminaires.

Graphique 3
Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2003 à 2012

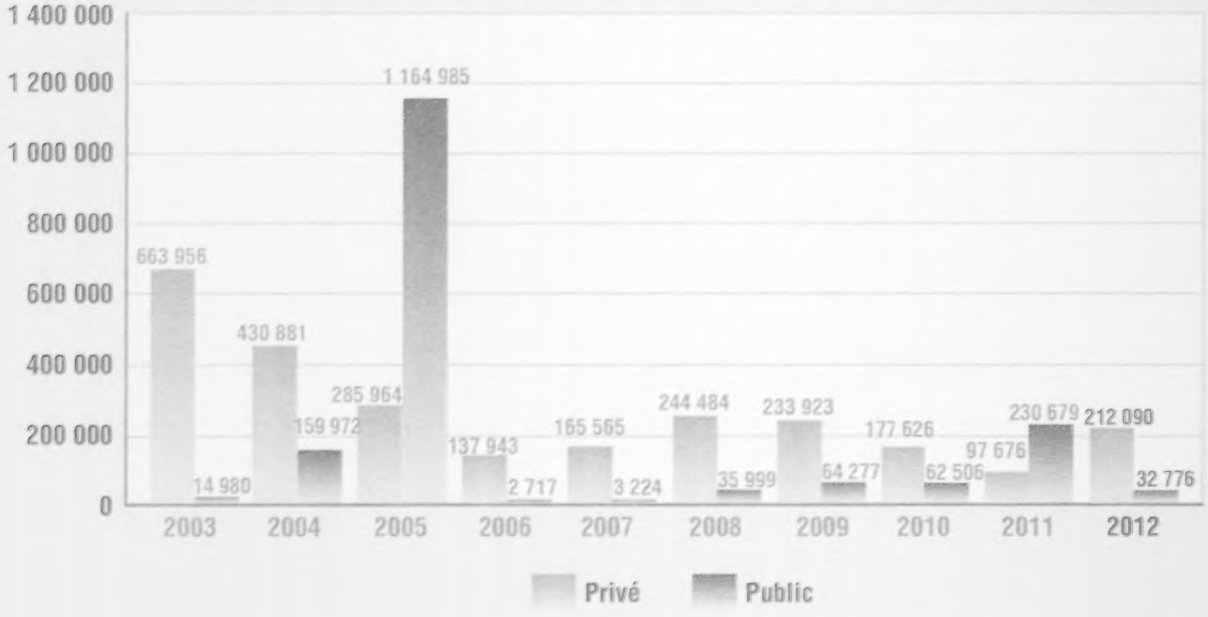


Les données présentées pour l'année 2011 sont des mises à jour tandis que celles de la même année inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* étaient des données préliminaires.

Au Québec, plusieurs lois encadrent les rapports collectifs du travail, en particulier le *Code du travail* du Québec et le *Code canadien du travail* (CCT). Au cours de la dernière année, la presque totalité des conflits survenus au Québec, soit 66 conflits ou 97 %, provenaient d'entreprises et d'organismes dont les relations du travail sont régies par le *Code du travail*, donc de compétence provinciale. Les deux conflits visés par le *Code canadien du travail*, de compétence fédérale, touchaient le secteur des transports (Chemin de fer Canadien Pacifique) et les services scientifiques et techniques (Candu Énergie inc.).

En 2012, des 66 conflits de travail de compétence provinciale, 61 ont été déclarés dans le secteur privé, ce qui correspond à un peu plus de 9 conflits sur 10 ou 92,4 %. Ce secteur a donc généré 212 090 jours-personnes perdus (graphique 4) en 2012, soit 86,6 % du total, comparativement à 32 776 jours-personnes ou 13,4 % dans le secteur public.

Graphique 4
Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2003 à 2012



Les données présentées pour l'année 2010 et 2011 sont des mises à jour tandis que celles des mêmes années inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* étaient des données préliminaires.

Les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Comparativement aux années précédentes, les principaux points en litige conduisant à un arrêt de travail ont relativement changé. Alors qu'en 2011 les dispositions relatives au salaire ont été à l'origine de la grande majorité (83,7 %) des jours-personnes perdus, ce sont plutôt celles relatives à la sous-traitance qui, en 2012, ont généré le plus grand nombre de jours-personnes perdus, soit 113 590 (45,9 %). Bien qu'en 2010 et en 2011 les dispositions concernant les prestations de retraite et les assurances ne représentaient respectivement que 0,9 % et 1,1 % des jours-personnes perdus, en 2012 ces clauses ont constitué le troisième principal point en litige, ce qui représente 43 810 jours-personnes perdus, soit 17,7 % du total de l'année. Par ailleurs, les dispositions relatives à la sécurité d'emploi ont été à l'origine de 4,5 % des jours-personnes perdus en 2012, alors qu'elles ne figuraient pas parmi les points en litige en 2011. Enfin, l'horaire de travail, qui constituait le principal point en litige en 2010, n'a occasionné que 6,5 % et 3,7 % des jours-personnes perdus en 2011 et en 2012.

Tableau 3
Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail selon le principal point en litige au Québec en 2010, 2011 et 2012

Points en litige	Nombre en 2010	% en 2010	Nombre en 2011	% en 2011	Nombre en 2012	% en 2012
Horaire de travail	89 236	36,7	26 814	6,5	9 182	3,7
Salaire	44 582	18,3	343 464	83,7	55 295	22,3
Prestations de retraite et d'assurance	2 137	0,9	4 581	1,1	43 810	17,7
Sécurité d'emploi	3 320	1,4	N.S.	N.S.	11 279	4,5
Sous-traitance	34 527	14,2	16 450	4,0	113 950	45,9

N.S. — Non significatif ou nul.

Les données présentées pour l'année 2010 et 2011 sur l'horaire de travail sont des mises à jour tandis que celles des mêmes années inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* étaient des données préliminaires.

2 Présentation des résultats

Sommaire des résultats obtenus

Résultats par rapport au *Plan stratégique 2009-2012* (prolongé en 2012-2013)

Objectif 1.1

Renforcer les réseaux d'échanges pour suivre l'évolution des milieux de travail

Indicateur

Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé	Réalisé	Réalisé	30

Objectif 1.2

Participer activement aux travaux des organisations intergouvernementales et internationales dans le domaine du travail

Indicateur

Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	30

Indicateur

Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé	Réalisé	Réalisé	30

Objectif 1.3

Proposer aux autorités gouvernementales des modifications législatives et réglementaires reliées aux mutations économiques et sociales

Indicateur

Évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant notamment les domaines suivants : le régime forestier, les décrets de convention collective et la diversité des statuts d'emplois

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : • le régime forestier • les décrets de convention collective • les agences de placement • les dispositions anti-briseurs de grève • les domestiques et le recrutement de travailleurs étrangers temporaires	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : • le régime forestier • les décrets de convention collective • les agences de placement • les dispositions anti-briseurs de grève	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : • le régime forestier • les décrets de convention collective • les agences de placement • les dispositions anti-briseurs de grève • la machinerie de production	31

Indicateur

Nombre de projets de loi déposés à l'Assemblée nationale

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Deux projets de loi déposés	Quatre projets de loi déposés	Quatre projets de loi déposés	32

Indicateur

Nombre de règlements soumis à la consultation publique

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
15 règlements soumis	21 règlements soumis	23 règlements soumis	33

Objectif 2.1

Produire et diffuser des études documentaires et comparatives sur des questions d'intérêt pour les milieux de travail

Indicateur

Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Six études réalisées	Trois études réalisées	Une étude réalisée	34

Objectif 2.2

S'assurer que l'information offerte réponde aux besoins de la clientèle

Indicateur

Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Aucun résultat en 2012-2013	Aucun résultat en 2011-2012	Pour le bulletin *Info Travail* : 67 % des répondants sont totalement satisfaits et 33 % moyennement satisfaits Pour la revue *Regards sur le travail* : 78 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits	34

Indicateur

Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	35

Indicateur

Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé en 2010-2011	Réalisé en 2010-2011	Réalisé	35

Indicateur

Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé en 2011-2012	Trois cibles atteintes	Six cibles atteintes	35

Objectif 3.1

Élargir l'offre de services et rejoindre des secteurs d'activité économique moins couverts

Indicateur

Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisés en 2009-2010	Réalisés en 2009-2010	Réalisés en 2009-2010	37

Indicateur

Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Sept cibles atteintes	Sept cibles atteintes	Partiellement atteintes	37

Objectif 3.2

Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur

Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé en 2011-2012	Réalisé	Partiellement réalisé	38

Indicateur

Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé en 2010-2011	Réalisé en 2010-2011	82 % des répondants satisfaits	38

Objectif 3.3

Accroître la reconnaissance de l'expertise du Bureau d'évaluation médicale

Indicateur

Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisées	Réalisées	Réalisées	38

Indicateur

Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisées	Réalisées	Réalisées	39

Indicateur

Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Taux de satisfaction de 83 %	Taux de satisfaction de 85,5 %	Taux de satisfaction de 79,8 %	39

Indicateur

Sondage sur la perception des services (2012)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé en 2011-2012	Réalisé	Aucun résultat en 2010-2011	39

Objectif 4.1

Accroître le partage de l'information et les collaborations pour faire face aux départs à la retraite

Indicateur

Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisée en 2010-2011	Réalisée en 2010-2011	Réalisée	41

Indicateur

Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Taux de réalisation de 77 %	Taux de réalisation de 74,5 %	Taux de réalisation de 9 %	41

Objectif 4.2

Assurer une gestion de la relève

Indicateur

Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
En cours	En cours	En cours	41

Indicateur

Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Taux de réalisation de 61 %	Taux de réalisation de 61 %	Aucun résultat en 2010-2011	42

Objectif 4.3

Favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation

Indicateur

Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisée en 2010-2011	Réalisée en 2010-2011	Réalisée	42

Indicateur

Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisé en 2011-2012	Taux d'appréciation de 75 %	Aucun résultat en 2010-2011	42

Objectif 4.4

Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur

Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	42

Indicateur

Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
Aucun résultat en 2012-2013	Aucun résultat en 2011-2012	76 % des membres du personnel se sentent reconnus par leur supérieur	43

Résultats des actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013*

Orientation 2

Produire une information sur le travail, pertinente et accessible, qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

Action envisagée	Résultats 2012-2013	Page
Produire et diffuser des résumés des ententes négociées, des conventions collectives analysées et des données sur les arrêts de travail	Réalisé	44

Orientation 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

Action envisagée	Résultats 2012-2013	Page
Améliorer les services de nominations d'arbitres	Réalisé	44

Action envisagée	Résultats 2012-2013	Page
Nommer des arbitres de griefs et de différends : plus de 2 000 nominations	1 522 demandes de nominations d'arbitres de griefs (couvrant 2 251 griefs) et 31 arbitrages de différends	45

Action envisagée	Résultats 2012-2013	Page
Intervenir dans les différends	Réalisé	46

Orientation 4

Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

Action envisagée	Résultats 2012-2013	Page
Assurer le transfert d'expertise	Réalisé	47

Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*

Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

Activité	Résultats 2012-2013	Page
Traitement des demandes d'enquête	Réalisé	48

Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM)

Activité	Résultats 2012-2013	Page
Résultats relatifs au CCTM	Le CCTM a tenu 28 séances de travail, soit 4 séances du Comité et 24 séances des sous-comités	49

Bureau d'évaluation médicale (BEM)

Activité	Résultats 2012-2013	Page
Résultats relatifs à la prestation de services du BEM	Volume d'avis en 2012-2013 : 10 287 Volume d'avis selon l'origine de la demande : • 33 % provenant de la CSST • 67 % provenant de l'employeur Délai légal moyen : 12,2 jours	50

Résultats obtenus quant aux objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* présente les résultats des activités du ministère du Travail pour l'exercice financier 2012-2013. Ces résultats concernent les objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* qui est toujours en vigueur pour la présente année financière. La présentation de chaque indicateur est accompagnée de commentaires et, s'il y a lieu, d'une explication sur les écarts par rapport à l'objectif initial.

Enjeu 1

Des lois du travail adaptées aux mutations économiques et sociales

Les mutations économiques et sociales qui caractérisent le contexte actuel requièrent la modification de certaines lois et de règlements dont le Ministère a la responsabilité d'application. En substance, les changements facilitent l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des divers acteurs concernés.

« Faciliter l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des divers acteurs concernés. »

ORIENTATION 1

Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité

AXE D'INTERVENTION 1

Le renforcement du réseautage

Objectif 1.1

Renforcer les réseaux d'échanges pour suivre l'évolution des milieux de travail

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Production d'un bilan	Réalisé

Le 30 avril 2012 se tenait un forum organisé par le ministère du Travail sur le thème « L'évolution des milieux de travail au Québec – Rétrospective et vision d'avenir ». Un peu plus de 350 intervenants du monde du travail ont assisté à l'événement.

Le Ministère participe aussi à plusieurs comités liés au domaine du travail tels que l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) sur l'innovation, le travail et l'emploi et l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO). Divers partenaires ont été rencontrés sur les sujets qui concernent les mandats du Ministère, en l'occurrence la Commission des relations du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Le Ministère participe aussi à des événements tels que des conférences, des colloques afin d'être à l'affût des changements dans les milieux du travail.

Objectif 1.2

Participer activement aux travaux des organisations intergouvernementales et internationales dans le domaine du travail

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisée en 2009-2010

Cette stratégie permet au ministère du Travail de rendre plus efficace sa participation aux affaires internationales et intergouvernementales, en tenant compte des objectifs et des orientations ministérielles et gouvernementales ainsi que des obligations du Ministère en cette matière. Cette stratégie est toujours pertinente et en vigueur en 2012-2013.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Production d'un bilan	Réalisé

Dans le bilan des réalisations de la stratégie du Ministère concernant sa participation aux affaires intergouvernementales et internationales, les actions du Ministère sont inscrites sous l'angle des trois objectifs de la stratégie élaborée en 2009-2010.

Au regard de l'objectif 1 portant sur la participation du Ministère à l'application des ententes sur le plan international ou intergouvernemental, le ministère du Travail a participé notamment à la négociation du chapitre sur le travail de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne, ainsi qu'aux travaux conjoints avec l'Ontario dans la mise en œuvre de l'Entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre et la reconnaissance de la qualification professionnelle, des compétences et des expériences de travail dans l'industrie de la construction (2006).

En ce qui a trait à l'objectif 2 concernant les échanges des connaissances sur le travail, le Ministère a participé à des activités et comités de travail de différentes instances, dont l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO).

Finalement, l'objectif 3 visant à assurer l'efficacité de l'approche du Québec en matière de travail au niveau international et intergouvernemental s'est réalisé, en particulier, par des travaux accomplis en concertation avec le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur ainsi qu'avec la Direction de la politique commerciale du ministère des Finances et de l'Économie.

AXE D'INTERVENTION 2

Les propositions de modifications législatives et réglementaires

Objectif 1.3

Proposer aux autorités gouvernementales des modifications législatives et réglementaires reliées aux mutations économiques et sociales

Indicateur

Évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant notamment les domaines suivants : le régime forestier, les décrets de convention collective et la diversité des statuts d'emplois

Activités	Cibles (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Régime forestier	Évaluer les nouveaux impacts du régime forestier	Solution proposée
	Proposer des solutions	Application de la solution par une modification au *Code du travail*
Loi sur les décrets de convention collective	Déposer un rapport à la ministre du Travail	Poursuite des travaux d'évaluation
Diversité des statuts d'emplois : agences de placement	Consulter des organismes sur la proposition élaborée en 2009-2010	Consultation ministérielle en mars 2013
	Adapter la proposition	Élaboration d'une proposition en cours
Diversité des statuts d'emplois : domestiques et recrutement des travailleurs étrangers temporaires	Consulter des organismes sur les propositions élaborées	Élaboration des propositions
	Adapter la proposition	
Dispositions anti-briseurs de grève	Effectuer une revue de la littérature, réaliser des études quantitatives et qualitatives	Réflexion sur divers scénarios en cours
	Proposer des scénarios de solution	

Régime forestier
Les travaux d'analyse du nouveau régime forestier ont permis de proposer une solution qui s'est concrétisée par une modification au *Code du travail* lors de l'adoption, le 9 avril 2013, du projet de loi n° 7, soit la Loi modifiant la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier et d'autres dispositions législatives.

Loi sur les décrets de convention collective
Des consultations auprès des acteurs du monde du travail ont été menées au printemps 2012. Elles consistaient à évaluer les problématiques vécues au sein du régime des décrets de conventions collectives et de proposer la mise en place de solutions pertinentes.

Agences de placement
Le ministère du Travail a mis en place un groupe de travail chargé d'examiner la question des agences de placement temporaire. Ce groupe a examiné les mécanismes permettant d'assurer aux travailleurs de ces agences des conditions de travail meilleures et équitables. En mars 2013, des ministères et organismes ont été consultés sur des pistes de solutions relatives à ce mandat.

Domestiques
La possibilité d'assujettir les domestiques à la Loi sur la santé et la sécurité du travail et à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles a fait partie des dispositions du projet de loi mort au feuilleton en 2012. Celui-ci visait principalement la modernisation du régime de santé et de sécurité du travail et son application aux domestiques. Le ministère du Travail a donc repris les travaux, en collaboration avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Ceux-ci ont été fortement inspirés par la Convention 189 de l'Organisation internationale du Travail qui porte sur le travail décent des travailleuses et travailleurs domestiques.

Recrutement des travailleurs étrangers temporaires
Le ministère du Travail coordonne le Comité interministériel sur la protection des travailleurs étrangers peu spécialisés. Ce comité a mené des travaux sur la possibilité d'encadrer le recrutement des travailleurs étrangers temporaires. Tenant compte des conclusions de ces travaux, le Ministère a élaboré une proposition qui a fait l'objet d'une consultation ministérielle en mars 2013.

Dispositions anti-briseurs de grève
Le Ministère a examiné différents scénarios de solution concernant les dispositions anti-briseurs de grève.

Indicateur	Cible (2012-2013)[21]	Résultats (2012-2013)
Nombre de projets de loi déposés à l'Assemblée nationale	Selon l'Assemblée nationale	Deux projets de loi déposés

Deux projets de loi ont été déposés à l'Assemblée nationale durant l'année financière; ils concernaient plusieurs aspects du monde du travail.

Le projet de loi n° 6, intitulé Loi concernant la date d'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi éliminant le placement syndical et visant l'amélioration du fonctionnement de l'industrie de la construction, a été déposé à l'Assemblée nationale le 15 novembre 2012, adopté le 6 décembre 2012 et sanctionné le 7 décembre 2012. Cette loi reporte du 2 décembre 2012 au 9 septembre 2013 la date limite d'entrée en vigueur des dispositions relatives au système de référence contenues dans la Loi éliminant le placement syndical et visant l'amélioration du fonctionnement de l'industrie de la construction.

Le projet de loi n° 7, intitulé Loi modifiant la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier et d'autres dispositions législatives, a été déposé à l'Assemblée nationale par la ministre des Ressources naturelles le 15 novembre 2012, adopté le 28 mars 2013 par l'Assemblée nationale et sanctionné le 9 avril 2013. Cette loi modifie, entre autres, le *Code du travail* afin de l'adapter au nouveau régime forestier.

21. Sans être modifiée, la cible 2012-2013 est formulée différemment de l'an dernier afin de mieux refléter la distinction établie entre le pouvoir exécutif et le pouvoir législatif : http://www.assnat.qc.ca/fr/abc-assemblee/projets-loi.html.

Indicateur

Nombre de règlements soumis à la consultation publique

Activités	Cibles (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Décrets assurant le maintien de services essentiels en cas de grève	Selon le nombre de conventions collectives arrivant à échéance et concernant un service public visé par le maintien de services essentiels en cas de grève	Six décrets publiés à la *Gazette officielle du Québec*
Loi sur les décrets de convention collective	Selon les demandes reçues	Sept projets de règlement soumis à la consultation publique
Salaire minimum	Réaliser des travaux d'analyse en vue de la révision des taux de salaire minimum en 2013	Travaux réalisés
	Annoncer et adopter des projets de règlement	Deux règlements soumis à la consultation publique

Décrets assurant le maintien des services essentiels

Au cours de l'année financière 2012-2013, six décrets concernant le maintien des services essentiels ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Ceux-ci obligent les employeurs et les associations accréditées d'un service public à maintenir des services essentiels, en cas de grève, afin de ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

Loi sur les décrets de convention collective

La Loi sur les décrets de convention collective permet, par règlement, d'étendre les conditions de travail d'une convention collective à d'autres salariés et employeurs du Québec ou d'une région donnée. Pour ce faire, une demande doit être adressée à la ministre du Travail.

Les demandes, soumises à la ministre, concernent principalement l'extension des conditions de travail dans un secteur d'activité économique et dans une région donnée, par exemple l'industrie des services automobiles de Montréal.

Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, trois projets de règlement sont entrés en vigueur à la suite d'une consultation publique et quatre projets de règlement ont fait l'objet d'une consultation publique et sont en traitement. Par ailleurs, cinq projets de règlement sont entrés en vigueur à la suite de l'approbation du gouvernement, sans consultation publique. De plus, treize projets de règlement ont fait l'objet d'une analyse préliminaire et sont en traitement. Enfin, huit projets de règlement ont été analysés et refusés.

Salaire minimum

Le décret n° 365-2012 concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail et le décret n° 366-2012 concernant le Règlement modifiant le Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement ont été édictés le 4 avril 2012.

Ces décrets ont fait passer le taux général du salaire minimum et le taux du salaire minimum de l'industrie du vêtement de 9,65 $ à 9,90 $ l'heure et celui des salariés au pourboire, de 8,35 $ à 8,55 $ l'heure.

Aussi, le décret concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail visait à hausser le salaire minimum, établi au rendement, des cueilleurs de framboises et de fraises. De plus, ce décret prévoyait des modifications relativement à l'hébergement des travailleurs. Ces règlements ont été adoptés par le Conseil des ministres le 27 mars 2013.

ORIENTATION 2

Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

AXE D'INTERVENTION 3

Les études documentaires et la diffusion de l'information

Objectif 2.1

Produire et diffuser des études documentaires et comparatives sur des questions d'intérêt pour les milieux de travail

Indicateur	Cibles (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année, notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Études documentaires mises en ligne	Six études réalisées

En lien avec le forum « L'évolution des milieux de travail au Québec – Rétrospective et vision d'avenir », le Ministère a produit six études ayant pour but d'informer et d'alimenter les discussions sur les différents thèmes retenus. Ces études portaient sur :

- Les différents régimes de représentation collective au Québec;
- Les arrêts de travail au Québec de 1981 à 2010 : portrait statistique de trois décennies;
- Les salaires au Québec (1997-2011) : écarts et inégalités;
- Portrait statistique des horaires de travail : 1999-2008;
- L'élaboration des normes du travail au Québec;
- La présence syndicale au Québec en 2011.

Depuis le début de l'année 2013, la veille stratégique au Ministère fait l'objet de notes d'information disponibles dans son site intranet. Ces notes ont pour but d'informer le personnel sur des sujets qui concernent les diverses réalités du monde du travail et les tendances émergentes dans le domaine.

Enfin, au cours des rencontres « Clairs Matins », les employés du Ministère ont l'occasion de s'informer et d'échanger sur les projets ou les dossiers d'autres directions et de favoriser l'autoformation par les pairs. Les présentations sont disponibles dans le site intranet du Ministère.

Objectif 2.2

S'assurer que l'information offerte réponde aux besoins de la clientèle

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	Réaliser une enquête	Aucun résultat en 2012-2013

Afin de s'assurer de l'amélioration continue des publications du Ministère, chaque numéro en ligne du bulletin *Info Travail* et de la revue *Regards sur le travail* dispose, depuis plus d'un an, d'un libellé invitant les abonnés à exprimer leur opinion et à commenter la qualité des textes. Des boîtes de courriels destinées à recueillir les commentaires et les suggestions sont aussi disponibles. Cette façon de faire remplace le sondage annuel visant à mesurer le taux de satisfaction de la clientèle. En fait, le faible taux de réponse recueilli lors des sondages en ligne ne permettait pas d'en tirer des résultats significatifs.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisée en 2009-2010

Les besoins de la clientèle ont été évalués en 2009-2010 lors de l'enquête sur la satisfaction de la clientèle.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisé en 2010-2011

La Direction des communications s'assure toujours du respect des deux objectifs suivants du plan d'amélioration de l'information, soit : déployer un site Web dynamique dont les contenus, continuellement revus, répondent aux besoins des clientèles; favoriser l'engagement, la responsabilisation et la participation active des différentes directions du Ministère à l'égard de la démarche d'amélioration de l'information proposée.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	Aucune cible en 2012-2013	Réalisée en 2011-2012

Le Ministère a élaboré en 2010-2011 un plan d'amélioration de l'information afin d'offrir aux clientèles une information pertinente et accessible. Le plan comprend deux objectifs, soit déployer un site Web dynamique répondant aux besoins des internautes et favoriser la participation active des directions à l'égard de la démarche d'amélioration de l'information. Sur l'ensemble des neuf cibles présentées, six ont été réalisées en 2010-2011 et les trois dernières ont été atteintes en 2011-2012.

Enjeu 2

Des relations du travail harmonieuses dans l'ensemble des milieux de travail

« Des relations du travail harmonieuses favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleurs à l'égard de leur environnement de travail. »

Des relations du travail harmonieuses favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleurs à l'égard de leur environnement de travail.

L'univers des relations du travail évolue dans un environnement où le changement devient la norme et où différents facteurs extrinsèques influencent sa dynamique.

La mondialisation des marchés, la transformation des modes de gouvernance, la confrontation des attentes des différentes générations, l'impact du traitement de l'information et l'utilisation des médias sociaux sont autant de phénomènes qui modifient le mode de règlement des différends. La négociation et l'arrêt de travail ne sont plus les seuls moyens d'aboutir à une entente.

Les employeurs et les syndicats sont forcés plus que jamais de mettre au point de nouvelles méthodes de règlement des conflits. Le dialogue et la coopération deviennent des avenues obligées. Dans ce contexte, la médiation et la conciliation permettent de régler plus facilement les conflits, tout en réduisant les effets négatifs sur les relations de travail, les coûts pour les entreprises et les pertes de salaire pour les employés.

ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

AXE D'INTERVENTION 4

L'offre de services en relations du travail

Objectif 3.1

Élargir l'offre de services et rejoindre des secteurs d'activité économique moins couverts

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisés en 2009-2010

Les services de la Direction générale des relations du travail sont offerts à tous les secteurs d'activité économique du Québec, mais avec une intensité variable selon les secteurs. Deux fois par année sont évalués les dossiers potentiels de conciliation et des secteurs d'activité qui seront en négociation. Le plan d'action est toujours en vigueur en 2012-2013.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan d'action 2009-2012 de la DGRT	Sept cibles atteintes

Les huit cibles à atteindre ont été définies dans le plan d'action de la Direction générale des relations du travail (DGRT) intitulé *Faire connaître l'offre de services de la DGRT*. Deux de ces cibles ont été réalisées en 2009-2010, soit celles concernant l'image de marque ainsi que l'analyse de la situation des services publics et parapublics. Le plan de communication reste encore à officialiser avec la Direction des communications.

Les cinq autres cibles sont des activités récurrentes pour la Direction générale des relations du travail. Cette année encore, toutes ces cibles ont été atteintes.

D'abord, des représentants syndicaux et patronaux ont été rencontrés par l'équipe de la DGRT en vue de prochaines négociations dans certains secteurs. Au courant de l'année, en plus d'être présente à divers colloques et congrès, la DGRT a rencontré des groupes d'étudiants, des inspecteurs du travail français et des étudiants étrangers afin de présenter les services qu'elle offre. Des employés de la DGRT ont également été invités à titre d'experts à des événements liés aux relations du travail, par exemple lors de la conférence annuelle de l'ALRA (Association of Labor Relations Agencies) et lors de la 17e édition du Concours d'excellence en relations industrielles.

Finalement, tout au long de l'année, plusieurs formations, ateliers et rencontres ont permis aux médiateurs-conciliateurs de développer une plus grande polyvalence.

Objectif 3.2

Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail[22]	Aucune cible en 2012-2013	Réalisé en 2011-2012

La deuxième phase du sondage sur les effets des interventions de médiation-conciliation sur l'amélioration des relations du travail a été réalisée au printemps de 2011 avec des groupes de discussion formés de la clientèle de la DGRT. Un rapport a été déposé en juillet 2011. Cette activité a permis de mieux connaître les facteurs de succès des interventions de médiation-conciliation ainsi que de constater que les clients sont satisfaits des services rendus par la DGRT.

Cette année, la DGRT a travaillé sur la mise en place d'un nouveau sondage de satisfaction de la clientèle.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisé en 2010-2011

En 2010-2011, les clients de la DGRT ont affirmé à 82 % être satisfaits des services qui leur étaient offerts.

Cette année, la DGRT a conçu un tout nouveau sondage sur la satisfaction de la clientèle. Le questionnaire en ligne sera envoyé à la clientèle après chaque prestation de service en médiation-conciliation. La compilation des résultats sera transmise à la DGRT sur une base régulière par la Direction des communications.

AXE D'INTERVENTION 5

L'expertise médicale

Objectif 3.3

Accroître la reconnaissance de l'expertise du Bureau d'évaluation médicale

Indicateur	Cibles (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Recrutement de médecins Formation et soutien adaptés aux besoins des membres Contrôle de qualité des avis du BEM Échanges électroniques de documents entre le BEM et la CSST (projet Expresso, livraison 1)	Réalisées

Le plan d'amélioration des services comprend un premier volet concernant les nouveaux membres du Bureau d'évaluation médicale (BEM). Pour l'année 2012-2013, le BEM a accompagné les nouveaux membres dans leurs tâches grâce à une formation adaptée, à du soutien-conseil et à la relecture de leurs avis.

22. Il est à noter que ce sondage est plutôt ponctuel. Cependant, la compilation des données s'est étendue sur une période de cinq ans afin de bien évaluer les effets des interventions effectuées. Un sondage annuel n'aurait pas permis d'accumuler assez de données pour bien mesurer la satisfaction à cet égard.

Un deuxième volet porte sur l'accompagnement et la formation de l'ensemble des membres. Il s'agit d'un soutien-conseil aux membres avec relecture d'avis au besoin et de formations portant sur des problématiques médicales particulières dans l'exercice de leur mandat. Comme le BEM est un organisme reconnu par les instances médicales et que la planification et la mise en œuvre de formations médicales peuvent être accréditées, deux activités de formation, portant sur le traitement médical de la lombalgie et les répercussions des troubles de santé mentale sur la douleur, ont été réalisées en 2012-2013.

Le troisième volet du plan porte sur la qualité des avis de l'ensemble des membres. Dans une perspective d'amélioration continue, plusieurs avis dénominalisés ont été relus en 2012-2013 afin d'évaluer leur conformité. La grille d'évaluation et le guide de rédaction des avis élaborés par le BEM sont utilisés pour effectuer cette analyse.

Par ailleurs, en 2012-2013, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a mis à la disposition des membres du personnel du BEM un guichet pour faciliter les échanges avec la CSST concernant les demandes d'évaluation au BEM.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	Mettre en œuvre le plan de communication	Réalisées

Le BEM a mis en œuvre son plan de communication visant la reconnaissance de son expertise, sa pertinence, sa notoriété et sa visibilité. Pour l'année financière 2012-2013, le BEM a effectué des activités de relations publiques et de presse. En l'occurrence, il a participé à des événements publics, notamment le Forum santé et sécurité du travail 2012, à Québec, et le Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail 2012, à Montréal. Le BEM a aussi été exposant lors de ces deux activités. Un stand, des affiches et des dépliants faisant la promotion des services du BEM ont été utilisés lors de ces événements publics.

Par ailleurs, pour faire suite à la demande exprimée dans le sondage auprès de la clientèle de faire connaître le BEM aux médecins des travailleurs, deux groupes de médecins de famille ont été rencontrés.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	Compiler les réponses au questionnaire pour mesurer la satisfaction	Taux de satisfaction de 83 %

En 2012-2013, le taux de satisfaction de la clientèle du BEM a été mesuré.

Ce sondage comporte huit questions évaluant différents aspects des informations transmises aux travailleurs, les conditions matérielles entourant une évaluation du BEM et l'entrevue avec le médecin. Dans la grande majorité des cas, les gens y répondent immédiatement après l'entrevue.

La question portant sur la satisfaction du client lors de l'entrevue avec le médecin du BEM est la plus représentative de la qualité des services offerts. Dans l'ensemble, 83 % des répondants se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'entrevue. Ce résultat témoigne d'un niveau élevé de satisfaction de la part de la clientèle. L'an dernier, le taux de satisfaction était à peu près le même, soit 85,5 %.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Sondage sur la perception des services (2012)	Réaliser un sondage	Réalisé en 2011-2012

En 2011-2012, un sondage sur la perception des services du BEM a été effectué auprès des médecins des travailleurs, des médecins désignés par les employeurs ou la CSST, des médecins-conseils de la CSST ainsi qu'auprès des agents d'indemnisation et des chefs d'équipe de la CSST. Dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012*, il avait été mentionné que la participation au sondage avait été de 36,6 % et que le taux de satisfaction à l'égard des avis du BEM avait été de 90 %.

« Accroître le partage de l'information et les collaborations. »

Enjeu 3

Une organisation humaine et efficace pour assurer le maintien de services de qualité

Le contexte lié à la diminution de l'effectif de la fonction publique et à de nombreux départs à la retraite au cours des prochaines années, ainsi qu'à la nécessité de pourvoir une partie des postes, pose plusieurs défis pour assurer le maintien de services de qualité.

ORIENTATION 4

Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

AXE D'INTERVENTION 6

Le maintien des capacités et le partage des connaissances

Objectif 4.1

Accroître le partage de l'information et les collaborations pour faire face aux départs à la retraite

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisée en 2010-2011

Le plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles a été produit en 2010-2011. Ce plan a pour objectif d'améliorer le partage de l'information et les collaborations afin de faciliter la polyvalence ainsi que la capacité de l'organisation à répondre à des demandes précises ou non anticipées.

De plus, les différentes directions ont été invitées depuis les deux dernières années à participer activement à la mise en œuvre du plan de renforcement. Ce plan est toujours en vigueur.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan	Taux de réalisation de 77 %

La mise en œuvre des mesures du plan de renforcement des collaborations s'est poursuivie. Les directions du ministère du Travail ont favorisé le partage des informations au sein de leur unité, mais également avec les autres directions.

En 2011-2012, les activités de renforcement des échanges se sont traduites par la réalisation de 74,5 % des mesures du plan. Au cours de la dernière année, le Ministère a poursuivi la réalisation du plan et 77 % des mesures ont été réalisées, soit une augmentation de 2,5 points de pourcentage. Ce taux s'explique par la réalisation de 33 des 43 mesures.

La mise en œuvre des mesures est un levier important pour l'accroissement de l'efficacité des processus de travail.

Objectif 4.2

Assurer une gestion de la relève

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)	Produire un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	En cours

En 2011-2012, les plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ont été élaborés pour le Bureau d'évaluation médicale et le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail. La Direction générale des politiques et de la recherche n'a pu produire cette année son plan en raison de la réalisation de nombreuses activités prioritaires, notamment la préparation du projet de règlement concernant le service de référence de main-d'œuvre de l'industrie de la construction.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan	Taux de réalisation de 61 %

En 2011-2012, 61 % des cibles fixées dans les plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre du Bureau d'évaluation médicale et du Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations de travail ont été réalisées.

AXE D'INTERVENTION 7
La qualité de vie au travail

Objectif 4.3
Favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisée en 2010-2011

Le plan de travail pour favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation a été produit au cours de l'année financière 2010-2011.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisé en 2011-2012

En mars 2012, un sondage a été réalisé auprès du personnel afin d'évaluer un nouvel outil d'information mis en ligne dans l'intranet, lequel regroupe les différentes mesures favorisant l'équilibre entre les besoins des employés et ceux du Ministère.

Il en est ressorti que la majorité (75 %) appréciait cet outil d'information. Toutefois, certaines personnes auraient aimé consulter un document plus accessible et détaillé.

Objectif 4.4
Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	Aucune cible en 2012-2013	Réalisée en 2009-2010

Cette activité auprès des gestionnaires avait pour objet d'intégrer des pratiques de reconnaissance dans leurs rapports avec le personnel. La session de sensibilisation a été effectuée en 2009-2010.

Par ailleurs, le Ministère s'emploie, sur une base continue, à reconnaître les bons coups réalisés par le personnel, notamment par le biais du site intranet ou par courriel. Il l'a fait notamment pour souligner les travaux réalisés à l'occasion de l'étude des crédits et du règlement de conflits de travail.

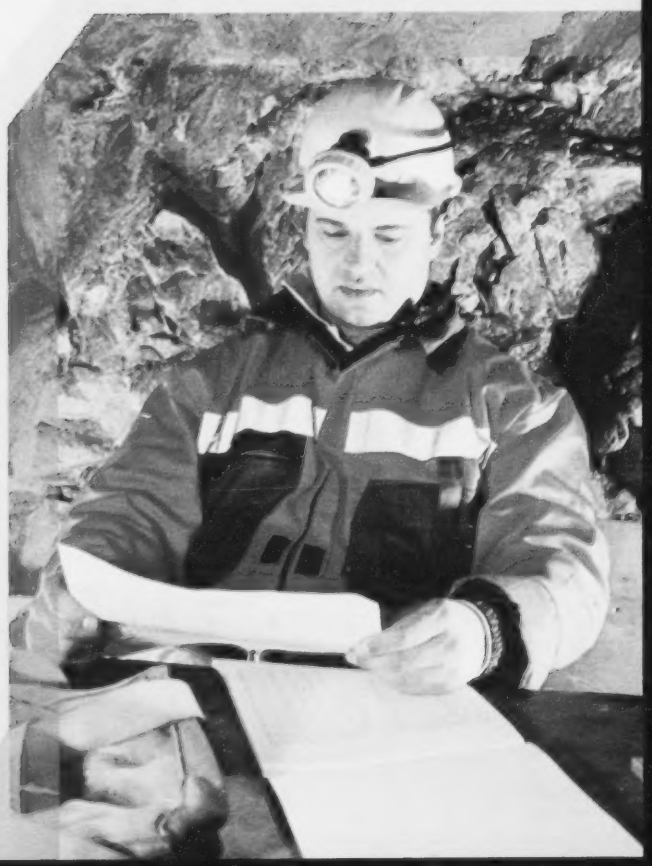
L'évaluation de rendement constitue également une bonne occasion de reconnaître le travail et les efforts déployés.

Indicateur	Cible (2012-2013)	Résultats (2012-2013)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	Aucune cible en 2012-2013	Aucun résultat en 2012-2013

L'engagement du personnel envers le Ministère a été mesuré en 2010-2011 à l'aide du sondage Engage-O-Mètre de la firme Alia-Conseil. Les leviers de gestion évalués étaient la clarté de l'information opérationnelle, le développement des compétences du personnel, l'influence du personnel sur les façons de faire et le développement de carrière.

En raison des résultats satisfaisants obtenus en 2010-2011 et des investissements financiers qu'elle aurait nécessités, la reconduction du sondage pour une autre année n'a pas été jugée nécessaire, car elle n'aurait apporté que peu d'éléments nouveaux.

Cependant, des activités reliées au développement des compétences se sont poursuivies en 2012-2013.



Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013*

Les résultats relatifs aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses* (PAGD) sont présentés dans cette section du *Rapport annuel de gestion 2012-2013*; il s'agit d'actions qui n'ont pas été mentionnées au *Plan stratégique 2009-2012*.

Orientation 2

Produire une information sur le travail, pertinente et accessible, qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

Actions envisagées

Produire et diffuser des résumés des ententes négociées, des conventions collectives analysées et des données sur les arrêts de travail

Activités	Résultats (2012-2013)
Analyse sur les arrêts de travail	Production et diffusion des données sur les arrêts de travail
Résumés d'ententes négociées	164 résumés d'ententes négociées analysées
Conventions collectives analysées	1 347 conventions collectives ont été lues, interprétées et analysées

Les arrêts de travail

Les statistiques sur les arrêts de travail sont publiées mensuellement, dont un bilan de l'année 2012 dans la publication du mois de décembre. Les données présentées portent sur le nombre de conflits, le nombre de travailleurs touchés par les conflits et le nombre de jours-personnes perdus occasionnés par les arrêts de travail.

Les ententes négociées

Les conventions collectives d'unités de négociation de 50 salariés et plus font l'objet de résumés d'ententes négociées. Le ministère du Travail a résumé les clauses à incidence pécuniaire de 164 conventions collectives. Ces résumés ont été diffusés dans le site Web du Ministère.

Les conventions collectives analysées

Selon le *Code du travail*, toutes les conventions collectives doivent être déposées au ministère du Travail. Elles font ensuite l'objet d'une analyse comprenant 142 variables. Des statistiques peuvent donc être produites selon les besoins. En septembre 2012, le *Portrait statistique des conventions analysées en 2011* a été publié dans le site Web du Ministère. Ce document de plus de 200 pages est une présentation de tableaux statistiques en fonction des variables du système d'analyse ainsi que des conditions de travail négociées contenues dans les conventions déposées au Ministère.

Orientation 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

Action envisagée	Résultats (2012-2013)
Améliorer les services de nomination d'arbitres	Réalisé

Pour préparer la relève des arbitres, le Ministère a procédé à un décloisonnement des régions des arbitres. Ils peuvent ainsi être affectés dans des régions autres que leur région de résidence. De plus, les arbitres moins connus sont nommés plus souvent et acquièrent ainsi une plus grande expérience.

Action envisagée	Résultats (2012-2013)
Nommer des arbitres de griefs et de différends : plus de 2 000 nominations	1 522 demandes de nominations d'arbitres de griefs (couvrant 2 251 griefs) et 31 arbitrages de différends

Un grief renvoie à une mésentente relative à l'interprétation ou à l'application d'une clause d'une convention collective en vigueur. Il est à distinguer du différend qui est une mésentente survenant au cours de la négociation, du renouvellement ou de la réouverture d'une convention collective.

L'arbitrage de griefs

La plupart des conventions collectives prévoient une procédure de règlement de griefs et d'arbitrage. Lorsque les parties ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre, elles s'adressent à la ministre du Travail pour que celle-ci en désigne un d'office. Le choix se fait à partir de la liste constituée par la ministre sur recommandation du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM), conformément aux dispositions de l'article 77 du *Code du travail*.

En 2012-2013, la ministre a procédé à la nomination de 1 522 arbitres de griefs pour traiter un total de 2 251 griefs. Le nombre de nominations est à son plus bas niveau depuis cinq ans.

L'arbitrage de différends

L'arbitrage de différends est utilisé principalement lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre lors des négociations en direct dans le secteur municipal pour les policiers et les pompiers qui n'ont pas le droit à la grève ou auxquels le lock-out ne s'applique pas. Il l'est aussi par les parties au cours de la négociation d'une première convention collective lorsque la conciliation est infructueuse.

En 2012-2013, les demandes d'arbitrage de différends découlant de l'une ou l'autre des dispositions du *Code du travail* ou de l'article 41.4 de la Loi R-20 se répartissent ainsi :

- l'arbitrage de première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) : 22 demandes;
- l'arbitrage de différends chez les policiers ou les pompiers municipaux (article 97 du *Code du travail*) : 10 demandes;
- l'arbitrage volontaire (article 74 du *Code du travail*) : 2 demandes;
- l'arbitrage de différends en vertu de l'article 41.4 de la Loi R-20 : 1 demande.

Sur les 35 demandes qui ont été analysées par le Ministère, 31 dossiers ont fait l'objet d'une nomination d'arbitres de différends.

Tableau 4
Nombre de demandes et de nominations d'arbitres de griefs et de différends

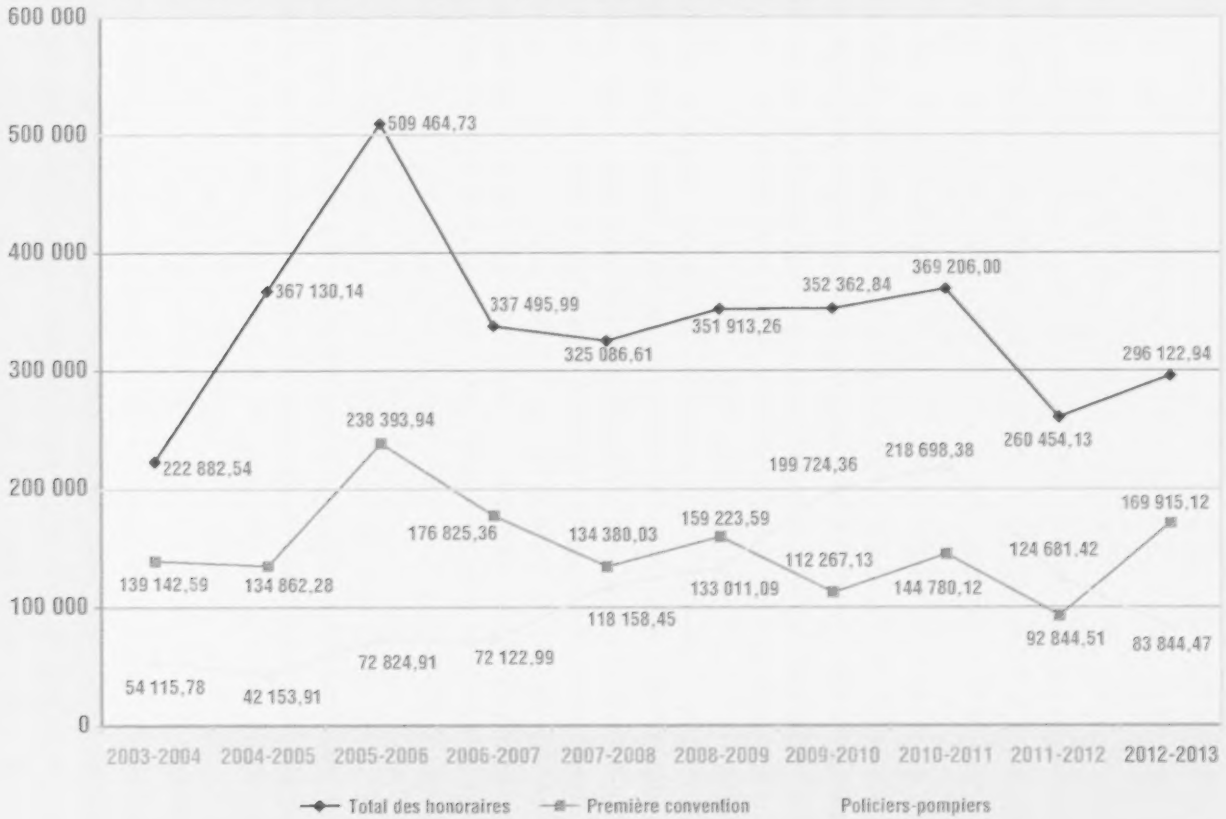
Indicateurs d'activité	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nombre de demandes de nomination d'arbitres de griefs	1 591	1 901	2 069	2 180	2 487
Nombre de nominations d'arbitres de griefs	1 522	1 785	1 951	2 123	2 355
Nombre de demandes de nomination d'arbitres de différends	35	31	27	36	52
Nombre de nominations d'arbitres de différends	31	18	24	26	45

Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage

En 2012-2013, les honoraires et les débours des arbitres de différends se sont élevés à 296 122,94 $. Les coûts de l'arbitrage ont augmenté de 2003-2004 à 2005-2006, mais ils sont redescendus et se sont maintenus constants jusqu'en 2010-2011. En 2011-2012, on constate une forte baisse, mais une remontée notable pour 2012-2013.

Les débours pour l'arbitrage de différends chez les policiers et pompiers municipaux ont augmenté régulièrement de 2003-2004 à 2010-2011, pour baisser fortement ensuite. Les débours pour l'arbitrage d'une première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) affichent une hausse de 2003-2004 à 2005-2006, mais suivent une tendance à la baisse jusqu'en 2011-2012 pour finalement augmenter en 2012-2013. Par ailleurs, en 2012-2013, des débours totalisant 42 363,35 $ ont été versés à des arbitres de différends en vertu de l'article 53 de la Charte de la Ville de Montréal ainsi que de l'article 99.10 du *Code du travail* et de l'article 41.4 de la Loi R-20.

Graphique 5
Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage, 2003-2004 à 2012-2013



Action envisagée	Résultats (2012-2013)
Intervenir dans les différends	Réalisé

La Direction générale des relations du travail (DGRT) avait, au 1er avril 2012, 350 dossiers en cours, auxquels se sont ajoutés 475 autres dossiers durant l'année. Les services dispensés dans 825 dossiers jusqu'à la fin de l'année de référence ont permis 539 règlements ou conclusions laissant 286 dossiers en cours au 31 mars 2013. En outre, 27 dossiers de suivi et de vigie ont été conclus.

De plus, la sous-ministre adjointe aux relations du travail a dirigé, conjointement avec le ministère de la Sécurité publique, un comité afin d'explorer avec les parties des pistes d'amélioration du régime de négociation des policiers-pompiers.

Tableau 5
Dossiers conclus durant l'année

Type de dossiers	Nombre de dossiers conclus
Médiation-conciliation – contrats collectifs	376
Suivi de dossiers et vigie	27
Médiation-conciliation – amélioration des relations du travail	91
Médiation-conciliation prédécisionnelle :	
harcèlement psychologique	31
médiation préarbitrale de griefs	27
Projets de diffusion	14

Orientation 4

Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

Action envisagée	Résultats (2012-2013)
Assurer le transfert d'expertise	Réalisé

Le Ministère est soucieux du transfert d'expertise de son personnel. Sur une base continue, il veille, dans le traitement des divers dossiers, au jumelage entre les personnes expérimentées et moins expérimentées. En respectant son cadre budgétaire, il offre de la formation au personnel en tenant compte des besoins des personnes et de ceux de l'organisation. Plus précisément, le Ministère a mené cette année les actions suivantes :

- des guides de bonnes pratiques ont été conçus pour assurer le service à la clientèle;
- des façons de faire pour rédiger des documents ministériels ont été élaborées;
- l'optimisation des répertoires informatiques a été amorcée.

Plusieurs directions du Ministère ont procédé à des activités pour assurer le transfert d'expertise. La Direction générale des politiques et de la recherche a accueilli deux nouveaux professionnels. Ceux-ci ont été jumelés à des collègues qui agissent comme personnes-ressources afin de les guider, les conseiller et répondre à leurs diverses interrogations. À la DGRT, le transfert d'expertise entre les médiateurs-conciliateurs s'effectue tout au long de l'année grâce à de la formation, du mentorat et des rencontres formelles ou informelles. Aussi, un transfert d'expertise s'est fait auprès du nouveau médecin-conseil du Bureau d'évaluation médicale de Québec.

Plus spécifiquement, la DGRT a accueilli en 2011 deux nouveaux médiateurs-conciliateurs. Ceux-ci ont pu bénéficier d'une formation complète qui s'est poursuivie cette année avec des stages d'observation et du mentorat. Certains médiateurs-conciliateurs ont été nommés personnes-ressources afin de conseiller et guider les nouveaux arrivants et répondre à leurs interrogations.

Les réunions d'équipe effectuées régulièrement permettent également aux médiateurs-conciliateurs de discuter des dossiers importants, de poser des questions et de demander conseil à leurs collègues et à leur supérieur immédiat.

De plus, une rencontre de codéveloppement a eu lieu au mois de juin 2012, permettant aux conciliateurs d'échanger sur certaines problématiques liées à leur travail, d'explorer des pistes de solution et des techniques d'intervention.

Des formations ont aussi été données aux médiateurs-conciliateurs par leurs collègues. Ce fut le cas en avril 2012 concernant la médiation préarbitrale de griefs, la communication et l'animation ainsi que les interventions en négociation basée sur les intérêts (NBI) et en comité des relations du travail. De plus, en octobre 2012, deux médiateurs-conciliateurs ont donné une formation à leurs collègues sur le harcèlement psychologique. Cette formation avait comme objectif d'établir des orientations sur le sujet et d'uniformiser l'approche utilisée.

Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* présente également les résultats d'activités non prévues au *Plan stratégique 2009-2012*. Les résultats mentionnés dans cette section concernent le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre et le Bureau d'évaluation médicale.

Le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

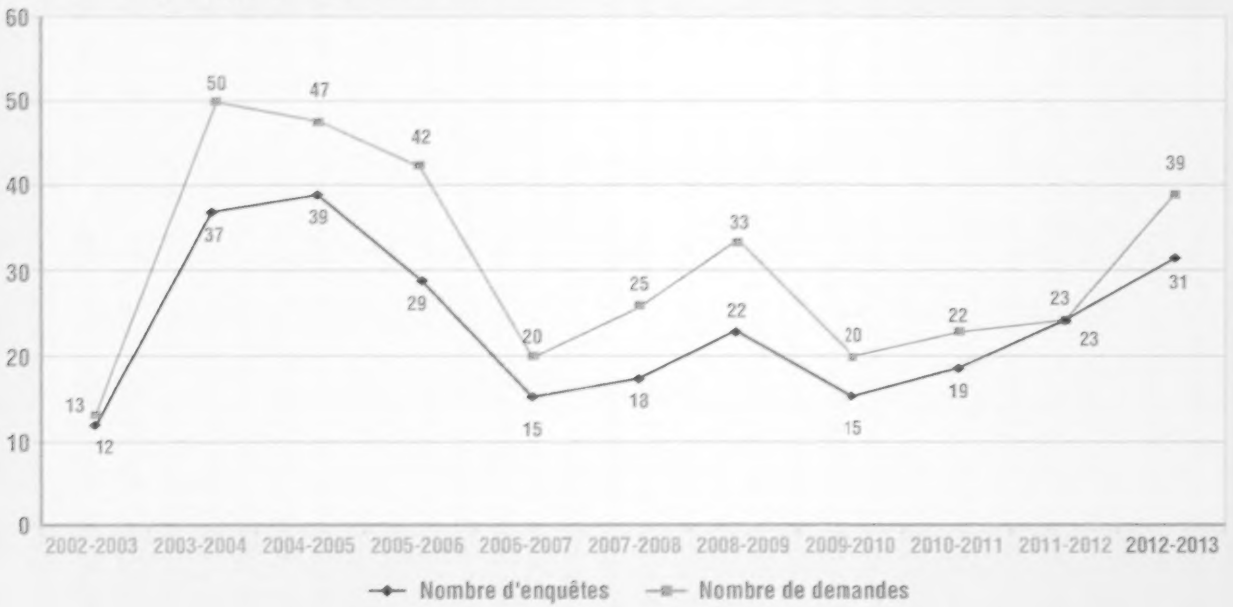
Traitement des demandes d'enquête

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail a reçu 39 demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève (article 109.4 du *Code du travail*). Le Ministère a donné suite à l'ensemble des demandes reçues.

De ces 39 demandes, 23 enquêtes ont donné lieu à un constat de non-respect des dispositions anti-briseurs de grève. Pour neuf autres, il y avait respect de ces dispositions du *Code du travail*. Quant aux autres dossiers, il y a eu trois désistements des requérants, trois demandes d'enquête refusées et une interruption de conflit lors de l'enquête.

Le nombre plus élevé de demandes d'enquête en 2012-2013 par rapport à 2011-2012 (23 demandes) s'explique par la ronde des négociations dans les hôtels du Québec.

Graphique 6
Bilan des enquêtes, 2002-2003 à 2012-2013



Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

Composition

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) est composé de quatorze membres nommés par la ministre du Travail. Au président s'ajoutent six personnes choisies parmi celles qui sont recommandées par les associations de salariés les plus représentatives et six personnes choisies parmi celles qui sont recommandées par les associations d'employeurs les plus représentatives. La sous-ministre du Travail est aussi membre d'office du CCTM.

Au 31 mars 2013, la composition du CCTM était la suivante :

Président
Fernand Matteau

Membres nommés après consultation des associations d'employeurs
Françoise Bertrand, présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

Yves-Thomas Dorval, président du Conseil du patronat du Québec

Martine Hébert, vice-présidente de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, Québec

Marie-Hélène Jetté, associée chez Norton Rose Fulbright

Simon Prévost, président des Manufacturiers et exportateurs du Québec

Jerry Touzel, directeur des ressources humaines chez Alcoa

Membres nommés après consultation des associations de salariés
Michel Arsenault, président de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Serge Cadieux, vice-président de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) et directeur exécutif du Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau (SEPB-Québec)

Louise Chabot, présidente de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

François Lamoureux, adjoint au Comité exécutif de la Confédération des syndicats nationaux (CSN)

Jacques Létourneau, président de la Confédération des syndicats nationaux (CSN)

François Vaudreuil, président de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

Membre d'office
Manuelle Oudar, sous-ministre du Travail

Pour l'aider à s'acquitter de sa mission, le CCTM peut former des sous-comités composés, en règle générale, d'un nombre égal de membres patronaux et syndicaux venant des associations qui y sont représentées. Des personnes de différents ministères, organismes ou institutions intéressés par une question ou un projet à l'étude peuvent également être sollicitées pour participer à ces travaux. Les sous-comités suivants étaient actifs en 2012-2013 :

- Sous-comité d'étude des plaintes;
- Sous-comité sur l'arbitrage des griefs;
- Sous-comité spécial sur l'arbitrage;
- Sous-comité sur la Commission des lésions professionnelles;
- Sous-comité sur l'évaluation médicale;
- Sous-comité sur le harcèlement psychologique;
- Sous-comité sur les normes internationales du travail.

Activités

Conformément à l'article 12.1 de la Loi sur le ministère du Travail (L.R.Q., c. M-32.2), le CCTM donne son avis à la ministre du Travail sur toute question qu'elle lui soumet relativement aux sujets qui relèvent de sa compétence. Il peut également entreprendre l'étude de toute question qui relève du domaine du travail et de la main-d'œuvre.

En 2012-2013, le CCTM a tenu 28 séances de travail, soit 4 séances du Comité et 24 séances des sous-comités. Il a transmis à la ministre du Travail les avis et recommandations suivants :

- maintien de 64 arbitres ainsi que réinscription de 7 arbitres sur la liste des arbitres visée à l'article 77 du *Code du travail*;
- introduction d'une date pour la nomination des membres des comités des maladies professionnelles pulmonaires;
- nom d'un professionnel de la santé pour ajout sur la liste des professionnels de la santé qui acceptent d'agir à titre de membres du Bureau d'évaluation médicale (en vigueur du 1er avril 2012 au 31 mars 2013);
- demande de consultation quant à la mise à jour de la Loi sur les décrets de convention collective;
- noms de 20 pneumologues à titre de membres d'un des quatre comités des maladies professionnelles pulmonaires;
- noms de deux professionnels de la santé pour ajout sur la liste des professionnels de la santé qui acceptent d'agir à titre de membres du Bureau

d'évaluation médicale (en vigueur du 1er avril 2012 au 31 mars 2013);
- ajout de trois noms, maintien de neuf arbitres ainsi que réinscription de sept arbitres sur la liste des arbitres visée à l'article 77 du *Code du travail*;
- liste des professionnels de la santé qui acceptent d'agir à titre de membres du Bureau d'évaluation médicale (en vigueur du 1er avril 2013 au 31 mars 2014).

Le Bureau d'évaluation médicale

Mandat

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) a le mandat d'appliquer le mécanisme d'évaluation médicale prévu à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP).

Rôle

Le rôle du BEM consiste à donner un avis sur un ou plusieurs des cinq sujets médicaux énoncés à l'article 212 de la LATMP, soit :

- le diagnostic;
- la date ou la période prévisible de consolidation de la lésion;
- la nature, la nécessité, la suffisance ou la durée des soins ou des traitements administrés ou prescrits;
- l'existence ou le pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique;
- l'existence ou l'évaluation des limitations fonctionnelles du travailleur.

Contexte d'une demande d'évaluation au BEM

L'avis d'un membre du BEM est requis lorsqu'il y a une divergence d'opinions sur un ou plusieurs des cinq sujets médicaux entre le médecin qui a charge du travailleur et celui désigné par l'employeur ou la CSST. Cette dernière peut également demander un avis sur un ou plusieurs des sujets médicaux sur lesquels le médecin qui a charge ne s'est pas prononcé.

Membres

En date du 1er avril 2012, le BEM était constitué de 74 membres répartis en dix-sept spécialités médicales, dont deux dentistes.

Ressources humaines

Les ressources humaines comprennent un médecin directeur, deux médecins-conseils, un à Montréal et un à Québec, un médecin responsable de la qualité et de la formation, et dix-huit employés de soutien.

Lieux des activités

Les activités du BEM se tiennent principalement dans les bureaux de Montréal et de Québec. Le BEM offre également des services dans les villes de Gatineau, Granby, Saguenay, Matane et Trois-Rivières.

Résultats stratégiques

La CSST a traité 111 523 dossiers ouverts à la suite de lésions professionnelles en 2011 (dernière année disponible). En 2012-2013, 10 287 dossiers de la CSST ont fait l'objet d'un avis du BEM. On peut donc estimer qu'environ 9 % des dossiers de la CSST ont fait l'objet d'un tel avis.

Il faut préciser qu'environ 18,6 % des dossiers (1 912 sur 10 287) requérant un avis du BEM feront l'objet d'une décision devant la Commission des lésions professionnelles (CLP). Cela implique que 81,4 % des réclamations se règlent à la suite de l'avis du BEM, et ce, sans recours au tribunal administratif spécialisé, et que cet avis a contribué à ce règlement. Il faut noter que le volume de 1 912 dossiers a été extrapolé à partir des données disponibles à la fin de décembre 2012 alors que 1 434 avis du BEM avaient fait l'objet d'une décision devant la CLP. Par ailleurs, ces pourcentages ne sont que des estimations puisque les décisions de la CLP sont souvent rendues dans l'année subséquente.

Coût de fonctionnement

Le coût total de fonctionnement du BEM s'élevait à 2 568 075 $ pour l'année civile 2012.

Répartition des avis produits en fonction de la spécialité médicale pour l'année 2012-2013

Chacun des dossiers est assigné en fonction de la nature de la lésion au membre possédant l'expertise requise pour procéder à l'évaluation et selon sa disponibilité. Il est à noter que les dossiers de lésions musculo-squelettiques, qui concernent différentes spécialités médicales, sont répartis en fonction de la nature de la lésion entre les spécialités suivantes : chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, médecine de famille, médecine physique et réadaptation, neurochirurgie et neurologie.

Les lésions musculo-squelettiques représentent environ 95 % des demandes d'évaluation. La plus grande proportion des demandes d'avis est assignée en chirurgie orthopédique, soit 68 % (6 992 avis), suivie de la neurochirurgie avec 9,8 % (1 010 avis) et de la médecine physique et réadaptation avec 8,4 % (865 avis). La répartition entre les spécialités médicales demeure sensiblement constante par rapport aux années précédentes.

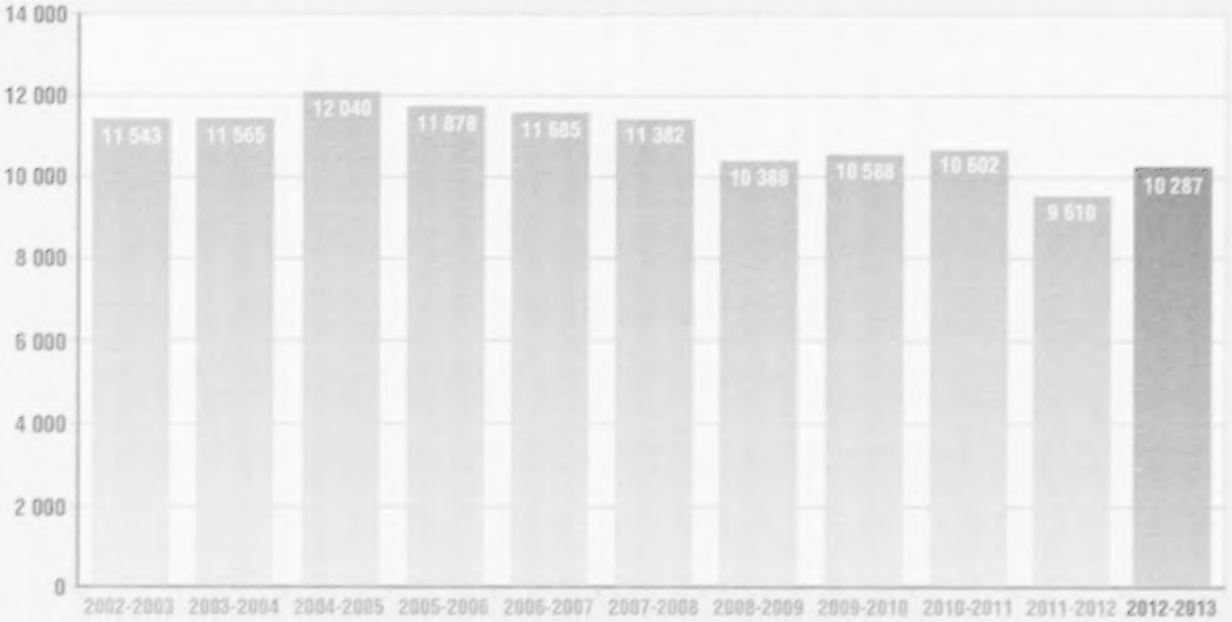
Évolution du volume d'avis produits pour la période de 2002-2003 à 2012-2013

De 2002-2003 à 2007-2008, le volume d'avis produits est demeuré stable, avec une moyenne annuelle de 11 682 avis. Pour les périodes suivantes, la moyenne annuelle chute à 10 295 avis.

Tableau 6
Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale

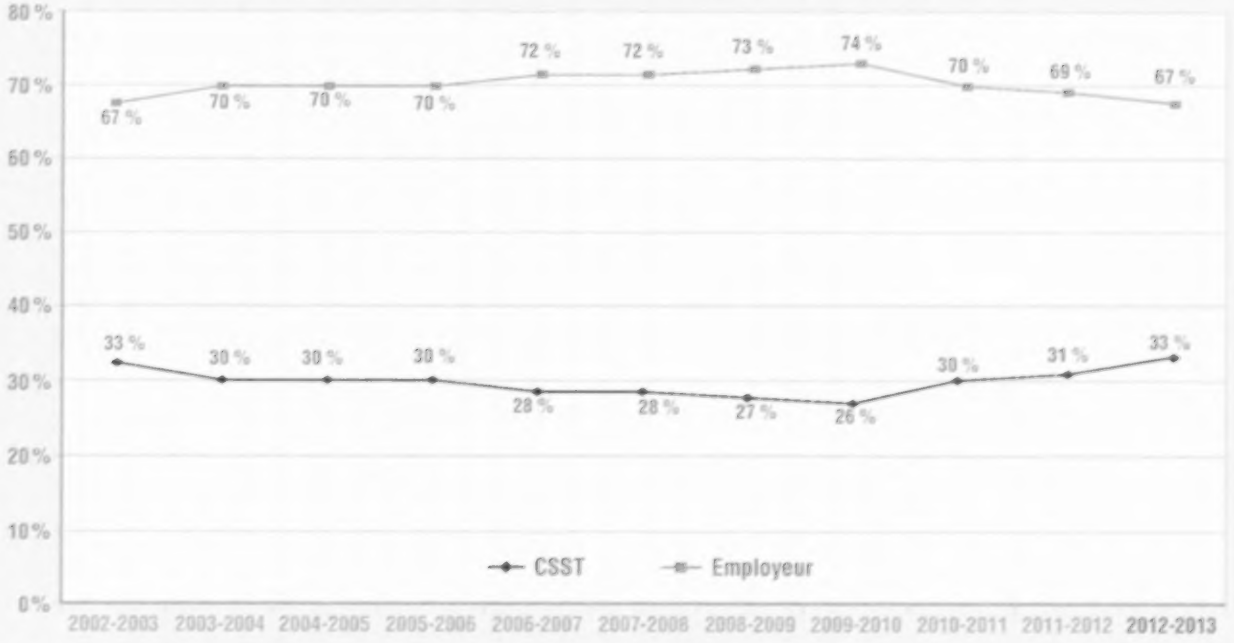
Spécialité	Total	Pourcentage
Anesthésiologie	2	0,0
Chirurgie buccale	8	0,1
Chirurgie générale	31	0,3
Chirurgie orthopédique	6 992	68
Chirurgie plastique	538	5,2
Dentisterie	4	0,0
Dermatologie	9	0,1
Médecine de famille	107	1,1
Médecine physique et réadaptation	865	8,4
Neurochirurgie	1 010	9,8
Neurologie	244	2,4
Ophtalmologie	23	0,2
Oto-rhino-laryngologie et chirurgie cervico-faciale	36	0,4
Pneumologie	9	0,1
Psychiatrie	403	3,9
Rhumatologie	5	0,0
Urologie	1	0,0
Total	**10 287**	**100**

Graphique 7
Évolution du volume d'avis produits, 2002-2003 à 2012-2013



Répartition du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2002-2003 à 2012-2013

Graphique 8
Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2002-2003 à 2012-2013



Note — Le pourcentage de demandes en provenance simultanément de la CSST et des employeurs pour un même avis est inférieur à 0,01 %. Compte tenu de cette très faible proportion, il n'a pas été jugé utile de l'indiquer dans le graphique.

En 2012-2013, 67 % des avis ont été demandés par les employeurs et 33 % par la CSST. On constate que cette proportion est demeurée sensiblement constante au cours des dix dernières années.

En ce qui concerne les demandes qui proviennent de la CSST, leur répartition est la suivante :

Tableau 7
Demandes d'évaluation par la CSST

Demandes en provenance de la CSST	Nombre	Pourcentage
Avis	767	22,3
Contestations	745	21,7
Avis et contestations	1 922	56,0
Total	**3 434**	**100,0**

Délai de traitement

Le délai légal est la période débutant à la date de l'entrevue avec un membre du BEM jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Le délai opérationnel équivaut à la période débutant à la date de réception d'une demande jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Tableau 8
Délai moyen de traitement

Période	Délai légal moyen (jours)	Délai opérationnel moyen (jours)
2012-2013	12,2	37,1
2011-2012	11,0	34,5
2010-2011	11,9	37,5

En 2012-2013, le délai légal moyen de traitement a été de 12,2 jours. Le BEM respecte donc le délai légal de 30 jours.

On note une augmentation de 2,6 jours (7,5 %) de la durée du délai opérationnel moyen par rapport à l'année dernière. Cette augmentation est attribuable à une augmentation de 7 % du volume d'avis en 2012-2013 comparativement à 2011-2012.

Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens du ministère du Travail formule des engagements en matière de qualité de services. Le Ministère rend compte des actions réalisées durant l'année.

La reddition de comptes découlant de ces engagements démontre l'importance que porte le Ministère à un public varié, composé de personnes salariées, d'employeurs et de chercheurs dans le domaine du travail.

Le ministère du Travail s'est engagé à respecter des engagements qui sont mis en œuvre par un personnel compétent et impartial, soucieux d'offrir des services de qualité.

Les informations suivantes présentent les engagements que le Ministère entend respecter.

ACCESSIBILITÉ

Engagement

Fournir un service accessible

La fréquentation du site Web du Ministère a connu une très forte hausse cette année, soit une augmentation de 91,5 % par rapport à l'année dernière. Les téléchargements de documents ont aussi augmenté de 42,7 %. La durée moyenne des visites s'est établie à 5 minutes 38 secondes, soit une baisse de 2 minutes 41 secondes par rapport à l'an passé.

Il est à noter que les données de l'année 2011-2012 étaient incomplètes. En effet, elles n'ont pas été compilées pendant une période de deux semaines, en avril 2011, à cause d'une panne du logiciel de statistiques NetTracker. Il faut donc tenir compte de cette particularité dans la comparaison des chiffres des deux années financières.

Tableau 9
Fréquentation du site Web

	2011-2012	2012-2013
Visites	277 577	531 488
Téléchargements de documents	224 522	320 305
Durée moyenne des visites	8 min 19 s	5 min 38 s

Engagement

Utiliser un langage clair et facile à comprendre dans ses communications verbales et écrites

La Direction de l'information sur le travail est l'un des secteurs névralgiques du Ministère. Sa priorité est de fournir des renseignements et de produire des publications concernant le monde du travail. Cet objectif sous-entend que les documents diffusés doivent être clairs et précis.

Engagement

Assurer un service téléphonique d'information générale sans frais partout au Québec

Les personnes désirant recevoir des informations concernant le domaine du travail ont la possibilité de joindre le ministère du Travail au moyen d'une ligne sans frais partout au Québec.

ACCUEIL ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Engagement

Garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision

Afin d'appuyer les autorités ministérielles et gouvernementales dans la prise de décision, le ministère du Travail fournit toutes les informations pertinentes.

Les médiateurs-conciliateurs, au moment d'une intervention en relations du travail, les médecins membres du BEM, lorsqu'ils rendent un avis médical, ainsi que le Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre, doivent faire preuve d'impartialité dans leur démarche.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Engagement

Fournir l'information la plus complète et précise possible pour répondre aux besoins des différentes clientèles

Les deux tableaux suivants présentent les principales publications offertes par le Ministère ainsi que le nombre de téléchargements de ces documents.

Tableau 10
Publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2012-2013

Documents	Téléchargements
Évolution du taux de salaire horaire moyen au Québec, 2001-2010	9 560
Changements organisationnels pour améliorer la productivité et l'emploi, recueil de cas vécus	9 550
Le Code du travail en questions et réponses	7 109
Rapport d'enquête sur les dépassements de coûts et de délais du chantier de la Société Papiers Gaspésia de Chandler	2 760
Normes légales du travail au Canada — Salaire minimum 2010-2012 (taux horaire)	2 739
Normes légales du travail au Canada — Durée normale du travail et heures supplémentaires	2 619
Répertoire des comités paritaires	2 355
Normes légales du travail au Canada — Congés pour mariage, décès et funérailles	2 222
Annexe II — Comparaison de l'évolution du salaire minimum au Québec, en Ontario et aux États-Unis	2 203
Recueil de cas vécus en conciliation travail-famille	1 840

Tableau 11
Autres résultats pour les téléchargements des publications

Documents	Téléchargements
Publications mensuelles (total de tous les mois publiés)	
Les ententes négociées	49 006
L'échéance de conventions collectives	36 426
Les arrêts de travail	27 181
Publications trimestrielles	
La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2011	3 733
La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2012	2 503
Bulletin *Info Travail*	11 009
Revue *Regards sur le travail* (téléchargements par articles, incluant les anciens numéros)	20 917
Bilan des arrêts de travail en 2011	459
La présence syndicale au Québec en 2011	1 483
Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2011	948
Organigramme du Ministère	4 878

Engagement

Assurer la protection et la confidentialité des renseignements fournis

Voir les exigences législatives et gouvernementales dans la section sur la protection des renseignements personnels.

Engagement

Répondre dans les meilleurs délais grâce à un service de messagerie téléphonique qui prend en charge les communications en tout temps

Le ministère du Travail dispose d'une ligne sans frais partout au Québec. Le service à la clientèle a reçu 7 301 appels et en a traité 5 778, la différence étant attribuable aux appels abandonnés et à ceux redirigés par le service informatisé vers d'autres options, soit le service à la clientèle de la Commission des normes du travail et Services Québec (1 523 transferts).

Tableau 12
Appels téléphoniques et courriels

Appels reçus par le système informatisé*	7 301
Appels traités par le service à la clientèle du Ministère	5 778
Taux de traitement par le service à la clientèle	79,1 %
Courriels reçus et traités	1 896
Courriels transmis	1 873
Ratio courriels traités par le service à la clientèle	98,8 %

* Les appels reçus correspondent au nombre d'appels entrant dans l'application de réponse vocale interactive.

GESTION DE LA RELATION AVEC LE PUBLIC

Engagement

Servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, le ministère du Travail a traité 18 plaintes qui ont nécessité une expertise en matière de relations de travail. Aucune plainte n'a visé la qualité des services reçus par le personnel travaillant au sein du Ministère. Lorsque la plainte reçue au Ministère ne relève pas de ses compétences, le citoyen est alors redirigé vers le ministère ou l'organisme apte à le soutenir dans ses démarches.

3 Utilisation des ressources

Ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, les effectifs du Ministère étaient de 128 personnes représentant 119,4 équivalents temps complet (ETC), ce qui signifie une hausse de 0,6 % par rapport à l'année financière 2011-2012 (soit 118,7 ETC). La cible de l'effectif s'élevait à 129 ETC pour l'année financière 2012-2013. En comparaison, elle était de 126 ETC en 2011-2012. En ce qui a trait au nombre de personnes en poste au 31 mars 2013, il s'établissait à 128, comparativement à 132 à la même période de l'année financière 2011-2012.

Tableau 13

Nombre de personnes qui occupent un poste, par secteur, au 31 mars 2013

Regroupement		Régulier	Occasionnel	Total
BSM	Bureau de la sous-ministre	15	1	16
	Direction des communications	5	0	5
	Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre	3	0	3
	Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre	5	0	5
BSMART	Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail	3	0	3
	Direction générale des relations du travail	3	0	3
	Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage	11	0	11
	Direction de la médiation-conciliation et de la prévention	20	0	20
BEM	Bureau d'évaluation médicale - Québec	6	0	6
	Bureau d'évaluation médicale - Montréal	12	0	12
BSMAPR	Bureau du sous-ministre adjoint aux politiques et à la recherche	2	0	2
	Direction des politiques du travail	11	1	12
	Direction de l'information sur le travail	19	0	19
	Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail	10	1	11
Total		125	3	128

Note — Les données ont été extraites du SAGIP à la paye du 18 avril 2013 (effectif en place au 31 mars 2013). Ces données excluent les étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel sur paie variable. Elles ne reflètent pas le nombre de personnes au travail en raison, par exemple, d'une préretraite.

« À l'instar des autres ministères et organismes, le ministère du Travail est confronté à des enjeux d'attraction et de maintien de la main-d'œuvre. »

Les services de ressources humaines ont été assurés par le Centre interministériel de services partagés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avec lequel le ministère du Travail a conclu une entente de service.

Les emplois vacants ont été pourvus principalement par affectation, mutation ou promotion. Un certain nombre de postes comblés l'ont été par recrutement, soit sept employés réguliers et sept occasionnels.

Selon les données recueillies lors de l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2010-2013, 61 % de l'effectif du Ministère a plus de 50 ans. Au cours de l'année financière 2012-2013, on dénombre au Ministère treize départs à la retraite[23].

À l'instar des autres ministères et organismes, le ministère du Travail est confronté à des enjeux d'attraction et de maintien de la main-d'œuvre. À cet égard, il actualisera le contenu du matériel d'accueil destiné aux nouveaux employés au cours de la prochaine année.

Tableau 14
Taux de départ volontaire du personnel régulier (en %)*

Taux de départ volontaire	9 mois 2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Ministère	17,85	12,4	18,0	10,7

* Nombre d'employés ayant quitté la fonction publique (retraites et démissions) ou le Ministère (mutations et promotions avec concours hors du Ministère) durant la période de référence sur le nombre moyen d'employés au Ministère durant la période de référence.

Note — Les données ont été extraites de Média (mars 2013).

En comparant les données des neuf premiers mois de l'année financière 2012-2013 à celles de l'année complète de 2011-2012, on constate une hausse de 5,4 points de pourcentage du taux de départ volontaire au Ministère. Celle-ci s'explique notamment par une augmentation de cinq départs à la retraite et de six des départs liés à une mutation.

La formation et le perfectionnement du personnel

En 2012-2013, les membres du personnel du Ministère ont suivi 73 jours de formation comptabilisés au formulaire « Participation à une activité de développement ». Cela représente un nombre moyen de 0,6 jour de formation par personne. Par ailleurs, 0,38 % de la masse salariale a été consacrée au budget de développement des ressources humaines.

Tableau 15
Activités de développement des ressources humaines, résultats en 2012-2013*

Catégorie d'emploi	Nombre de participants	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation
Cadres	1	1	0,2
Conciliateurs	0	0	0,0
Professionnels syndiqués	20	56	1,9
Fonctionnaires syndiqués	3	6	0,1
Personnel non syndiqué	4	10	0,3
Total	**28**	**73**	**0,6**

* Les formations « 520 » qui n'ont pas été inscrites au formulaire « Participation à une activité de développement » ne sont pas comptabilisées dans ce tableau.

Note — Le coût des activités par catégorie d'emploi n'est pas disponible dans le Système de suivi des activités de développement (SADE). Le montant des activités a totalisé, en 2012-2013, la somme de 29 711,21 $. Ce coût se répartit comme suit : 14 253,12 $ pour le salaire des participants et les formateurs internes et 15 458,09 $ en coûts directs et indirects.

23. Les données ont été extraites du SAGIP à la paye du 18 avril 2013 (effectif en place au 31 mars 2013).

Tableau 16
Évolution des dépenses en formation

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montants alloués par personne
2011	0,47	0,6	316,31 $
2012	0,38	0,6	273,55 $

Tableau 17
Jours de formation selon les catégories d'emploi

Année civile	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2011	26	51,4	5,6
2012	6,1	66,9	5,4

Ressources budgétaires et financières

Tableau 18
Budget et dépenses (en k$)

	Budget de dépenses 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013[1]	Dépenses réelles 2011-2012[2]
Ministère	15 692,3	14 370,0	14 513,5
Contribution financière du ministère du Travail à la Commission des relations du travail	7 253,2	7 253,2	7 674,5
Contribution financière du ministère du Travail à la Commission de la construction du Québec	6 210,0	6 210,0	6 772,5
Contribution financière du ministère du Travail à la Commission de la santé et de la sécurité du travail	1 290,0	1 290,0	341,0
Contribution financière du ministère du Travail à la Régie du bâtiment du Québec	3 226,1	3 226,1	2 000,0
Total	**33 671,6**	**32 349,3**	**31 301,5**
Comptes à fins déterminées			
Bureau d'évaluation médicale[3]	0	2 412,6	2 399,9
Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre[4]	0	217,2	0
Forum 2012 sur le travail[5]	0	24,4	8,0

1. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics, en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.
2. Les données comparatives ont été redressées pour tenir compte de l'intégration au Ministère du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre.
3. Les dépenses du Bureau d'évaluation médicale sont exclues des dépenses du ministère du Travail, car elles sont remboursées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail.
4. Les dépenses du Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre sont exclues des dépenses du ministère du Travail, car elles sont remboursées par la Commission de la construction du Québec. Le compte à fins déterminées a été créé le 1er avril 2012.
5. Les dépenses du forum 2012 sur le travail sont exclues des dépenses du ministère du Travail, car elles sont remboursées par divers intervenants.

Le budget du Ministère

En 2012-2013, les dépenses réelles du Ministère s'élèvent à 32,3 M$, soit 1,3 M$ de moins que le budget pour l'exercice. Cet écart s'explique principalement par l'optimisation des activités effectuées par le Ministère de façon à respecter les objectifs gouvernementaux de réduction de dépenses.

La contribution financière du Ministère à la Commission des relations du travail

Cette contribution financière est en fait la quote-part du Ministère au Fonds de la Commission des relations du travail.

La contribution financière du Ministère à la Commission de la construction du Québec, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et à la Régie du bâtiment du Québec

Le versement par le Ministère d'une subvention à la Commission de la construction du Québec, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et à la Régie du bâtiment du Québec, à même la provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, permet à ces organisations de financer différents projets en vue de poursuivre leurs actions pour enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale et lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction.

La répartition des dépenses par orientation stratégique

Tableau 19
Évolution des dépenses par orientation stratégique (en k$)

Orientation[1]	Budget de dépenses 2012-2013	Dépenses réelles 2012-2013[2]	Dépenses réelles 2011-2012[3]	Écarts	Variation (%)
Lois et politiques	2 916,8	2 648,2	2 600,8	47,4	1,8
Relations du travail	8 947,5	8 333,4	8 361,3	(27,9)	(0,3)
Information sur le travail	3 828,0	3 388,4	3 551,4	(163,0)	(4,6)
Total	**15 692,3**	**14 370,0**	**14 513,5**	**(143,5)**	**(1,0)**

1. Les dépenses des comptes à fins déterminées sont exclues des dépenses du ministère du Travail.

2. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics, en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.

3. Les données comparatives ont été redressées pour tenir compte de l'ensemble des dépenses du ministère du Travail imputables à chacune des orientations ainsi que de l'intégration du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

Le coût des biens et services (coût de revient)

La première étape des travaux visant à établir le coût de revient est d'identifier les principaux services offerts à la clientèle. Les services du Ministère sont organises autour de trois secteurs d'intervention : les relations du travail, l'information sur le travail et le Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre.

Les services en relations du travail sont composés :

- de la prévention et du règlement des conflits de travail;
- de la promotion des pratiques exemplaires en relations du travail;
- des enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu de certaines lois du travail;
- de l'évaluation médicale des victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Les services d'information sur le travail incluent :

- l'information générale et l'orientation vers les ressources gouvernementales appropriées;
- le renseignement sur les lois, les droits individuels et collectifs du travail;
- la consultation en ligne des citoyens;
- la publication de renseignements techniques et scientifiques sur le travail, tant au bénéfice des employeurs qu'à celui des syndicats, des spécialistes en relations du travail, des chercheurs, des étudiants et des travailleurs.

Les mandats du Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre consistent à :

- administrer le régime de délivrance des permis;
- recevoir et traiter toute plainte relative aux références de salariés de l'industrie de la construction;
- tenir à jour un registre des associations titulaires d'un permis dans lequel sont consignés :
  - les renseignements apparaissant sur le permis;
  - le code d'éthique et les règles de régie interne en matière de référence de main-d'œuvre;
  - les restrictions, suspensions, révocations ou refus de renouvellement de permis.

Les travaux vont se poursuivre en 2013-2014.

Ressources informationnelles

Les tableaux suivants font état des activités d'encadrement, de continuité ainsi que des projets en ressources informationnelles.

Tableau 20
Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

Total	Dépenses et investissements prévus (000 $)	Dépenses et investissements réels (000 $)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	110,7	110,7	Aucun écart
Activités de continuité	1 471,3	1 236,1	Report de certains projets
Projets	0	0	Aucun écart
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	1 582,0	1 346,8	Report de certains projets

En 2012-2013, il n'y a pas eu de projets en ressources informationnelles ayant une incidence marquée sur la prestation de services.

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le 10 mai 2011, le Secrétariat du Conseil du trésor a adopté trois standards sur l'accessibilité du Web. Ces standards concernent les sites Internet, les documents téléchargeables et les documents multimédias. Ces standards visent à faciliter l'accès aux pages Web, aux documents téléchargeables, aux fichiers vidéo, aux fichiers audio et aux animations Web par toute personne, handicapée ou non.

Tableau 21
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2012-2013

Éléments	Réponse
Conformité des sections ou sites Web	Le site Web du Ministère est presque entièrement conforme au premier standard. Il ne reste que quelques ajustements à effectuer par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ) afin que le site Web soit complètement conforme. Le site CORAIL (collaboration entre le Ministère et la Commission des relations du travail) ne respecte pas les standards d'accessibilité. Toutefois, il s'agit d'une banque de données qui s'adresse à une clientèle restreinte (environ 6 000 abonnés).
Prévision d'une refonte	Non.
Réalisation d'un audit de conformité	Oui, pour le site Web ministériel (vérification par le CSPQ).
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	• Apporter quelques ajustements dans le site Web. • Depuis le 10 novembre 2012, la majorité des documents téléchargeables déposés dans le site sont accessibles. Depuis février 2013, tous les documents déposés dans le site sont conformes au deuxième standard d'accessibilité.
Liste des obstacles et des situations particulières	Le Ministère a dû effectuer plusieurs démarches auprès du CSPQ afin d'obtenir des postes informatiques utilisant Office 2007 et InDesign CS 5.5 en raison du moratoire sur les ressources informatiques.
Élaboration d'un plan d'action	Une planification du dossier a été réalisée au mois d'août 2012 afin d'être en mesure de produire et déposer dans le site Web des documents accessibles pour le 10 novembre 2012.

Tableau 21
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2012-2013 (suite)

Éléments	Réponse
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui. • Les autorités ainsi que les gestionnaires du Ministère ont été sensibilisés. • L'ensemble des producteurs de contenus déposés dans le site Web ont été sensibilisés. • La responsable du dossier ainsi que le graphiste, qui relèvent de la Direction des communications, ont suivi des formations offertes par le Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC) et le Cégep de Sainte-Foy. • Tous les producteurs de contenus ont reçu une formation élaborée par la Direction des communications pour pouvoir produire des documents Word accessibles avec Office 2002. • Les gestionnaires ont aussi reçu une formation afin qu'ils soient en mesure d'évaluer la charge de travail pour leurs employés.
Ressources mises à contribution	Réalisation : • Correction des écarts observés dans le site Web afin qu'il soit conforme au premier standard d'accessibilité (13 995 $). Fournisseurs externes : • Formations offertes par le CLDC et le Cégep de Sainte-Foy (2 159 $). • Un fournisseur externe de services en graphisme a augmenté ses tarifs en raison des critères d'accessibilité (environ 2 800 $). Acquisitions technologiques : • Installation d'un logiciel InDesign version CS 5.5 sur le poste informatique du graphiste (236 $).
Existence d'un cadre de gouvernance	Oui. Le partage des responsabilités a été clairement présenté aux autorités ministérielles ainsi qu'aux gestionnaires. Une fiche de présentation du dossier leur a été remise à cette fin.

Règles pour les bonis au rendement

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres et aux cadres juridiques en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement de l'exercice financier s'étendant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, et ce, conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux titulaires d'un emploi supérieur en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement de l'exercice financier s'étendant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Exigences législatives et gouvernementales

4

Accès à l'égalité en emploi

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Ministère a augmenté au sein de son organisation le taux de représentativité de membres de groupes cibles, soit les communautés culturelles, les autochtones et les anglophones. Ainsi, en date du 31 mars 2013, le taux de représentativité des membres de groupes cibles parmi le personnel régulier du Ministère se chiffrait à 8 % pour les membres des communautés culturelles, à 3,2 % pour les anglophones, à 2,4 % pour les autochtones et à 1,6 % pour les personnes handicapées.

Les tableaux suivants fournissent plus d'information concernant l'accès à l'égalité en emploi.

Les données globales

Tableau 22
Embauche totale au cours de la période de 2012-2013

	Réguliers[1]	Occasionnels[2]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total d'employés embauchés	7	7	6	1
Nombre d'employés réguliers qui occupaient un poste au 31 mars 2013 Effectif total : 125				

1. Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que le recrutement.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction au Ministère durant la période visée ainsi que les renouvellements de contrat (un seul renouvellement au cours d'une même année financière est considéré).

Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

En 2012-2013, il y a eu 21 embauches. L'objectif ministériel était d'atteindre la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). En matière de représentativité, la cible gouvernementale est de 9 % pour les membres des communautés culturelles (anglophones et autochtones) et de 2 % pour les personnes handicapées.

Le Ministère applique des mesures pour favoriser le respect de l'atteinte de cette cible pour chaque statut d'emploi. Ainsi, la Direction générale adjointe des ressources humaines du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres des groupes cibles vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un emploi. Les gestionnaires doivent également obtenir une autorisation de dérogation de la sous-ministre avant d'embaucher une personne qui n'est pas membre d'un groupe cible.

Tableau 23
Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013

Statut d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Membres de communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)[1]
Régulier	7	2	1	0	0	3	42,9
Occasionnel	7	0	0	0	0	0	0
Étudiant	6	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0
Total	**21**	**2**	**1**	**0**	**0**	**3**	**Sans objet**
Taux d'embauche par groupe cible (%)[2]	Sans objet	9,5	4,8	Sans objet	Sans objet	14,3	Sans objet

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale dans ce même statut en 2012-2013.
2. Le taux d'embauche par groupe cible est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2012-2013. Il n'y a aucune personne recrutée qui est membre de plus d'un groupe cible.

Tableau 24
Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (en %)

Année	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2008-2009	30,0	0	14,3	N.D.
2009-2010	0	0	14,3	N.D.
2010-2011	0	0	0	0
2011-2012	0	0	0	0
2012-2013	42,9	0	0	0

N.D. : données non disponibles.

Tableau 25
Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs

Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2012-2013	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2012-2013 (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2011-2012	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2011-2012 (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2010-2011	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2010-2011 (%)
Communautés culturelles	10	8,0	8	6,3	10	7,9
Autochtones	3	2,4	2	1,6	2	1,6
Anglophones	4	3,2	3	2,3	3	2,4
Personnes handicapées	2	1,6	2	1,6	2	1,6

Mise en garde : Il est impossible de calculer un taux de représentativité global des membres de groupes cibles en additionnant le taux de représentativité pour chacun d'eux, car les cibles de représentativité sont établies pour chaque groupe et non pour l'ensemble. Par ailleurs, un même individu peut se retrouver dans plus d'un groupe cible.

Les femmes

En 2012-2013, le taux de représentativité des femmes au sein du personnel régulier a connu une hausse de 3 points de pourcentage (61,6 %) par rapport à celui de 2011-2012 (58,6 %).

Tableau 26
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés réguliers occupant un poste	11	61	23	30	125
Nombre de femmes occupant un poste	4	25	21	27	77
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier, par catégorie d'emploi (%)	36,4	41,0	91,3	90,0	61,6

Tableau 27
Taux d'embauche des femmes en 2012-2013

	Régulière	Occasionnelle	Étudiante	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	7/7	5/7	6/6	1/1	19/21
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	100,0	71,4	100,0	100,0	90,5

Santé des personnes

En lien avec le *Plan d'action ministériel en santé et sécurité du travail*, diverses activités ont été réalisées :

- création d'une section intranet consacrée aux ajustements de postes, diffusion d'actualités pour rappeler l'utilisation du système ADAPTE et la formation de l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur administration provinciale (APSSAP); aussi, formation de trois nouvelles personnes-ressources en ergonomie;
- diffusion d'articles dans l'intranet portant sur la santé physique et psychologique tels que la journée sans voiture, le harcèlement psychologique et la reconnaissance;
- réalisation d'une campagne de vaccination contre l'influenza à l'automne de 2012;
- renouvellement des ententes avec les centres de conditionnement physique (Énergie Cardio, Nautilus, Curves et Swann);
- participation des employés de Montréal au Programme de remboursement pour l'activité physique;
- soutien du ministère du Travail au centre d'activité physique Tonus 200 de Québec;
- réalisation de quatre interventions de l'APSSAP concernant l'ajustement personnalisé des postes de travail;
- réalisation d'une activité thématique sur l'activité physique, incluant une conférence en ligne, un questionnaire et un suivi téléphonique disponible sur une base volontaire;
- diffusion et promotion des activités du Regroupement de réseaux en santé des personnes au travail (RRSPT).

Par son programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel et professionnel qui nuisent ou sont susceptibles de nuire à leur rendement ou à leur comportement au travail. En 2012-2013, le Ministère a négocié une entente avec un nouveau fournisseur en matière de PAE. Depuis le 1er novembre 2012, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) assure le service du programme d'aide aux employés.

En 2012-2013, 21 personnes ont utilisé les services du PAE sur un total de 128 personnes en fonction. Le taux d'utilisation du PAE s'établit donc à 16,4 %.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Dans le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à certains employeurs d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une durée d'un an. Ce programme, géré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré selon la Loi sur la fonction publique.

Tableau 28
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2011-2012	2012-2013
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec ce programme	0	0
Nombre de participants à ce programme accueillis au cours de l'année	0	0

Le Ministère n'a présenté aucun projet en lien avec ce programme depuis les deux dernières années.

Allègement réglementaire

Prenant en compte le rapport du groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative intitulé *Simplifier et mieux réglementer*, le Ministère s'est donné un plan de travail mobilisant plusieurs équipes pour assurer la mise en œuvre des recommandations qui le concernent. De plus, sur cette question, le Ministère continue de participer au réseau des répondants ministériels sous la responsabilité du ministère des Finances et de l'Économie.

Développement durable et changements climatiques

En conformité avec la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, et en liaison avec son *Plan d'action de développement durable*, le Ministère rend compte, dans cette section, des résultats obtenus concernant sa démarche de développement durable.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître les concepts et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère.

Action

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique*.

Cibles et indicateurs

80 % du personnel touché d'ici 2011 au moyen d'une activité de sensibilisation à la démarche de développement durable.

50 % des employés visés ayant participé à une formation spécialisée.

Autres indicateurs : thèmes abordés (Internet, intranet, affichage, chroniques).

Résultats de l'année

Le taux de sensibilisation du personnel à la démarche de développement durable est de 93 %. Le ministère du Travail atteint donc la cible gouvernementale de 80 %.

Au 31 mars 2013, le taux de formation du personnel ciblé quant à la démarche gouvernementale de développement durable et à la prise en compte des principes est de 50 %. En ce sens, le Ministère atteint la cible gouvernementale de 50 %.

Enfin, plusieurs chroniques ont été diffusées dans l'intranet ministériel visant la sensibilisation du personnel au développement durable.

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel

Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail.

Action

Plan d'action annuel en matière de santé et de sécurité du travail.

Résultats de l'année

Dans le cadre du *Plan d'action ministériel en santé et sécurité du travail*, diverses activités ont été réalisées en 2012-2013.

L'action étant récurrente, son taux de réalisation annuel ne peut être précisé.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère.

Action

Mettre en œuvre des pratiques et activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.

Cibles et indicateurs

Analyse et adoption de lignes directrices en vue d'une gestion écoresponsable (indicateur 7).

Appel à des entreprises d'insertion pour l'achat de services courants.

Quatre gestes retenus pour l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Trois gestes retenus de pratiques d'acquisitions écoresponsables.

Résultats de l'année

Le Ministère a poursuivi la récupération des matières résiduelles de même que l'utilisation de la visioconférence. Il a aussi conçu un plan de navettage durable.

Le Ministère a aussi poursuivi ses pratiques d'acquisitions écoresponsables (ex.: achat de papier recyclé avec fibres postconsommation).

Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Objectifs organisationnels

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail.

Actions

Diffuser les pratiques de conciliation travail-famille.

Recenser les pratiques de conciliation travail-famille et faciliter leur application.

Cibles et indicateurs

De meilleures pratiques décrites dans le site Web et des études de cas.

Résultats de l'année

Des pratiques et des études de cas sont disponibles dans la section « Mesures concrètes de conciliation travail-famille » dans le site Web du Ministère.

Par ailleurs, dans le *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2011*, on retrouve des dispositions relatives à la conciliation travail-famille.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Action

Interventions visant l'amélioration des relations du travail.

Cibles et indicateurs

Statistiques sur le nombre d'interventions pour l'amélioration des relations du travail.

Résultats de l'année

Le Ministère a réalisé 91 interventions pour l'amélioration des relations du travail. Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Action

Mettre en œuvre les actions du *Plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement des organismes qui soutiennent le dynamisme territorial.*

Cibles et indicateurs

Participation aux travaux de la TACEP et à la mise en œuvre des actions liées à la mission du Ministère.

Résultats de l'année

Le Ministère a participé à deux rencontres de la TACEP en 2012-2013.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif organisationnel

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail.

Action

Recenser certaines pratiques exemplaires et les diffuser à l'interne.

Cibles et indicateurs

Gestes visant la réduction du gaspillage, la simplification des séquences, le meilleur agencement des processus et l'entretien préventif.

Résultats de l'année

Le Ministère a diffusé dans l'intranet des capsules sur les bonnes pratiques exemplaires dont la Journée mondiale de l'eau, l'accessibilité des documents Web, l'accueil et les services pour les personnes handicapées, l'importance de la réduction des déchets, la journée En ville sans ma voiture, la sécurité sur le Web et la protection des renseignements personnels.

Objectif gouvernemental 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère.

Action

Encourager l'engagement du personnel auprès de la communauté et souligner les pratiques remarquables.

Cibles et indicateurs

Pratiques de bénévolat et actions rapportées dans l'intranet.

Résultats de l'année

Le Ministère a poursuivi ses activités liées à l'activité de cueillette solidaire durable.

Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

Le Ministère a également diffusé une pratique de bénévolat dans l'intranet.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Action

Produire des avis et des études portant sur les conditions de travail équitables.

Cibles et indicateurs

Études déposées ayant trait à l'effet du salaire minimum.

Résultats de l'année

L'étude d'impact du salaire minimum a été déposée en novembre 2012.

Objectif gouvernemental 30

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Objectifs organisationnels

Valoriser le rôle des artistes, des créateurs de toutes disciplines et des professionnels de la culture en tant que porteurs du renouvellement de l'identité culturelle québécoise et vecteurs de la diversité de ses expressions culturelles.

Soutenir la création, la production et la diffusion, sur tout le territoire, en protégeant la liberté d'expression et en responsabilisant l'ensemble des acteurs de la société envers l'importance d'assurer le développement viable du secteur culturel québécois.

Action

Promouvoir les artistes du ministère du Travail.

Cibles et indicateurs

Diffusion des créations des artistes dans l'intranet.

Résultats de l'année

Non débuté, il s'agit d'une nouvelle mesure intégrée en 2012-2013 au plan de développement durable.

Objectif gouvernemental 30

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Objectifs organisationnels

Valoriser le rôle des artistes, des créateurs de toutes disciplines et des professionnels de la culture en tant que porteurs du renouvellement de l'identité culturelle québécoise et vecteurs de la diversité de ses expressions culturelles.

Soutenir la création, la production et la diffusion sur tout le territoire, en protégeant la liberté d'expression et en responsabilisant l'ensemble des acteurs de la société envers l'importance d'assurer le développement viable du secteur culturel québécois.

Action

Organiser un concours de photos.

Cibles et indicateurs

Encourager la participation des employés du Ministère en votant pour la meilleure photo dans l'intranet.

Résultats de l'année

Non débuté, il s'agit d'une nouvelle mesure intégrée en 2012-2013 au plan de développement durable.

Objectif gouvernemental 30

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Objectif organisationnel

Veiller à ce que le français, en tant que langue officielle du Québec, demeure la langue commune de la vie publique de tous les Québécois, quelle que soit leur origine, dans le respect de la communauté de langue anglaise et des communautés culturelles ainsi que des nations amérindiennes et de la nation inuit.

Action

Respect de la langue française.

Cibles et indicateurs

Participer aux activités du comité interministériel de la révision de la *Charte de la langue française* sous la présidence du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Nombre de capsules linguistiques diffusées par année dans l'intranet.

Résultats de l'année

Ces capsules dans l'intranet contribuent à l'amélioration des connaissances du français en offrant des trucs pour faciliter le travail d'écriture, en fournissant des aide-mémoire, en proposant des stratégies concernant la révision des écrits et en informant, en temps opportun, des normes en vigueur au Ministère. La toute première capsule linguistique a été diffusée le 15 juin 2012. En 2012-2013, on compte huit capsules linguistiques diffusées dans l'intranet. Depuis octobre 2012, elles sont diffusées mensuellement. Elles sont accessibles pour consultation en tout temps.

Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère poursuit ses efforts pour produire des données sexuées qui constituent une condition préalable à l'utilisation de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS).

Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

En ce qui a trait à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Direction des communications a répondu aux nombreuses demandes qui touchent le domaine linguistique formulées par les unités administratives du Ministère. Elle a également révisé l'ensemble des textes et documents déposés dans le site Web du Ministère. Pour ses documents publics ainsi que pour ses publications en ligne, comme *Regards sur le travail*, elle s'adjoint des réviseurs linguistiques de grande compétence. Elle a également acheminé au personnel divers messages et capsules intranet relatifs aux questions linguistiques et à la *Charte de la langue française*. Le Ministère s'apprête à mettre à jour son actuelle politique linguistique ministérielle.

Protection des renseignements personnels

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Le tableau suivant indique le nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'exercice financier 2012-2013 en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1).

Tableau 29
Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au courant de l'année 2012-2013

Critères	Nombre de demandes
Nombre total de demandes d'accès	29
Nature du document :	
Documents détenus par le Ministère	16
Documents comportant des renseignements personnels	5
Respect du traitement du délai de 20 jours	28
Demandes d'accès acceptées	11
Demandes d'accès partiellement acceptées	7
Demandes d'accès refusées	11
Motifs : Notes préparatoires en vertu du dernier alinéa de l'article 9.	
Versions préliminaires de textes législatifs ou réglementaires conformément aux articles 33(5) et 36.	
Documents inexistants en vertu des articles 15 et 47(3).	
Compétence d'un autre organisme public conformément aux articles 47(6) et 48.	
Renseignements personnels suivant les articles 53, 54, 57 et 59.	
Demande d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodements raisonnables	0
Demande de révision à la Commission d'accès à l'information	0

Politique de financement des services publics

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013, les services offerts par le ministère du Travail ne sont pas tarifés aux citoyens qui les demandent. Ils sont gratuits.

Le Ministère intervient dans les secteurs des relations du travail et de l'information sur le travail. La liste des services est présentée dans la section des ressources matérielles et financières.

Recommandations du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation n'a été formulée par le Vérificateur général du Québec au cours de l'année.

Travail
Québec